

FACULTAD DE NEGOCIOS
Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“NIVEL DE ENGAGEMENT LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE UNA ENTIDAD
FINANCIERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO 2022”

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciado en Administración

Autores:

Pedro Antonio Herrera Carrillo
Diego Eduardo Reyes Espinal

Asesor:

Mg. Lic. Alfredo Martín Berrospi Ytahashi
<https://orcid.org/0000-0002-7910-9388>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

| | | |
|---------------------------|------------------------------------|-----------------|
| Jurado 1 Presidente(a) | Henry Elder Ventura Aguilar | 18074679 |
| | Nombres y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|--------------------------------|-----------------|
| Jurado 2 | Nilo Javier Loayza León | 40534613 |
| | Nombres y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|---|-----------------|
| Jurado 3 | María del Carmen D´Angelo Panizo | 17917596 |
| | Nombres y Apellidos | Nº DNI |

INFORME DE SIMILITUD

TESIS FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTE QUE CONTIENE COINCIDENCIAS



1%
★ **repositorio.uss.edu.pe**
Fuente de Internet

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Activo

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen María por estar siempre en mi vida e iluminarme. A mi familia que es mi fortaleza, a mi amada por la motivación y a mis mascotas por su adorable compañía. Para todos estos seres tan especiales y para su inconmensurable amor y apoyo incondicional.

Pedro Herrera

A Dios y a la Virgen María por bendecir mis días. A mis padres por su amor incondicional y por su apoyo para cumplir mis metas. A mi familia por su motivación y finalmente a la música por ser mi compañía y gran pasión.

Diego Reyes

AGRADECIMIENTO

Nuestra infinita gratitud a Dios y a su santísima madre por su bendición y por permitirnos culminar y cumplir este objetivo. Agradezco también a nuestra casa de estudios, Universidad Privada del Norte y a cada uno de nuestros docentes por sus conocimientos y experiencias transmitidas, así mismo agradecer a nuestro asesor por su apoyo y orientación para el desarrollo de esta investigación.

Tabla de contenido

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| JURADO CALIFICADOR | 2 |
| INFORME DE SIMILITUD | 3 |
| DEDICATORIA | 4 |
| AGRADECIMIENTO | 5 |
| TABLA DE CONTENIDO | 6 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 7 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 8 |
| RESUMEN | 9 |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | 10 |
| 1.1. Realidad problemática | 10 |
| 1.2. Formulación del problema | 23 |
| 1.3. Objetivos | 24 |
| CAPÍTULO II: METODOLOGÍA | 25 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS | 33 |
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 38 |
| REFERENCIAS | 43 |
| ANEXOS | 47 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla N°1.- Principales instrumentos para medición de engagement laboral | 27 |
| Tabla N°2.- Niveles de engagement y sus dimensiones | 28 |
| Tabla N°3.- Lista de Expertos | 28 |
| Tabla N°4.- Alfa de Cronbach | 29 |
| Tabla N°5.- Nivel de Engagement | 32 |
| Tabla N°6.- Nivel de Vigor | 33 |
| Tabla N°7.- Nivel de Dedicación | 34 |
| Tabla N°8.- Nivel de Absorción | 35 |
| Tabla N°9.- Prueba de Normalidad | 52 |
| Tabla N°10.- En mi trabajo me siento lleno de energía | 54 |
| Tabla N°11.- Mi trabajo esta lleno de significado y propósito | 54 |
| Tabla N°12.- El tiempo vuela cuando estoy trabajando | 54 |
| Tabla N°13.- Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo | 55 |
| Tabla N°14.- Estoy entusiasmado con mi trabajo | 55 |
| Tabla N°15.- Cuando estoy trabajando, olvido todo lo que pasa a mi alrededor | 55 |
| Tabla N°16.- Mi trabajo me inspira | 56 |
| Tabla N°17.- Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar | 56 |
| Tabla N°18.- Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo | 56 |
| Tabla N°19.- Estoy orgulloso del trabajo que hago | 57 |
| Tabla N°20.- Estoy inmerso en mi trabajo | 57 |
| Tabla N°21.- Puedo continuar trabajando durante largos periodos | 57 |
| Tabla N°22.- Mi trabajo es retador | 58 |
| Tabla N°23.- Me dejo llevar por mi trabajo | 58 |

| | |
|--|-----------|
| Tabla N°24.-Soy muy persistente en mi trabajo | 58 |
| Tabla N°25.-Me es difícil desconectarme de mi trabajo | 59 |
| Tabla N°26.-Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando | 59 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura N°1.- Nivel de engagement | 32 |
| Figura N°2.- Nivel de vigor | 33 |
| Figura N°3.- Nivel de dedicación | 34 |
| Figura N°4.- Nivel de absorción | 35 |
| Figura N°5.- Indicadores de engagement laboral | 36 |

RESUMEN

La presente investigación se plantea como objetivo principal determinar el nivel de engagement laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo, 2022.

La investigación fue desarrollada bajo un diseño descriptivo, del tipo no experimental y de corte transversal. Para la población se delimitó a los colaboradores hombres y mujeres de todas las edades de la entidad financiera ubicada en la ciudad de Trujillo, independientemente de su área de trabajo y pertenecientes a la planilla laboral del periodo 2022, teniendo un total de 40 personas. Debido a las características de la población, se determinó plantear una muestra censal. La técnica utilizada fue la encuesta, y su instrumento el cuestionario de investigación con su formato de respuestas tipo Likert.

Los resultados permiten conocer el nivel de engagement laboral en los colaboradores de la entidad financiera de la ciudad de Trujillo para el año 2022, es medio.

PALABRAS CLAVES: Compromiso Laboral, Servicios Financieros.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente el talento humano se ha convertido en un capital muy importante para las organizaciones (Vallejo, 2016). Por lo tanto, uno de los aspectos claves para la dirección es que los colaboradores estén comprometidos con la organización, con las metas y con los objetivos que esta plantea.

El compromiso laboral es de suma importancia para toda actividad y gestión dentro de las organizaciones, dado que influye en el grado de eficacia del personal, en la capacidad para ser innovadores y competentes. Además, guarda relación con niveles más altos de desempeño tanto a nivel individual así como a nivel organizacional (Barría-González et al., 2021; Halbesleben, 2010; Lesener et al., 2020; Martínez et al., 2020; Postigo et al., 2021a, 2021b).

Saks (2019) indica que es más probable que se comprometan con el trabajo si a los empleados se les da la oportunidad de demostrar y aplicar sus habilidades y destrezas en actividades emocionantes y metas desafiantes. Del mismo modo, los empleados optimistas, autónomos y percibidos como importantes para la organización tienen mayor probabilidad de experimentar altos niveles de compromiso laboral (Lisbona et al., 2018).

Los empleados que están comprometidos con su organización son más proactivos. Impulsan la innovación e invierten esfuerzos en mejorar los resultados de la organización (Harter et al., 2002; Ruiz-Zorrilla et al., 2020).

Por lo expuesto en los párrafos anteriores y según Espinoza (2017) la ausencia de engagement laboral tiene consecuencias en la productividad, la cual representa una variable dependiente al engagement. Además, Estrada y Vargas (2017) mencionan la importancia del

rol fundamental que ejerce el engagement como intermediario entre el estrés y la insatisfacción laboral.

Dicha insatisfacción puede generar una mayor intención de renuncia o en el peor escenario llegar a concretarla. Mientras que en el mejor escenario, se ha concluido que un alto nivel de engagement asociado al incremento de la dimensión vigor (impulso y energía) registra una menor intención de renuncia (Candia, Castro y Sánchez, 2017).

En el contexto internacional, Innovum Fundacion Chile (2017) realizó su cuarta medición obteniendo información con respecto a la experiencia de trabajo de más de 14,500 personas utilizando distintas muestras de 60 organizaciones: privadas y públicas. Teniendo como objetivo calcular si los trabajadores se encuentran en un estado de activación, entusiasmo y concentración para evidenciar su grado engagement. Se obtuvo el resultado de que solo el 16% se encuentra en un estado alto de engagement, mientras que el 84% mantiene otros niveles de engagement. Frente a ello la cultura chilena busca que el trabajo permita que las personas aprendan cosas nuevas que involucren un reto intelectual y que mantengan un espacio de autonomía, generando así que los trabajadores obtengan confianza en su propia capacidad para alcanzar sus metas.

El Global Engagement Index, realizó una encuesta a más de mil trabajadores en trece países. Encontró que un grupo mínimo de estos, están completamente comprometidos con su rol y su empresa. Además los países con porcentajes más altos de personas que están "totalmente comprometidas" o totalmente motivadas son: Estados Unidos y China con un 19%, India 17%, Brasil 16%; Italia, Australia, Gran Bretaña, Alemania y México con un 14% (MCI, 2018).

La Federacion Interamericana de Empresas de Seguros (2015), señala en el estudio realizado a mil empresas de 164 países, con más de nueve millones de colaboradores, que el engagement llegó solo al 62% en el año 2015. Con una mínima mejora de solo el 1% con

referencia al año anterior. Esto debido a que los recursos empleados no son los pertinentes para realizar el trabajo de manera efectiva, en consecuencia se muestra baja productividad y problemas en la rentabilidad.

En Estados Unidos, Knight et al. (2019) indica que el 50% de los colaboradores obtuvieron cambios relevantes gracias a que la institución promovió el engagement.

En Argentina, Lupano y Waisman (2019) en su investigación, exponen que el 23.08% de los colaboradores se sienten comprometidos ya que el engagement laboral contribuye a su satisfacción de laborar en la empresa.

En el contexto nacional: Pinedo (2017) informa que MD Group, empresa especializada en recursos humanos, llevó a cabo un estudio sobre Employee Engagement para conocer si las empresas conocen el impacto de la importancia del compromiso laboral. Solo el 67% precisa que es importante. Además precisa que solo el 40% de las empresas en el Perú tiene definido un plan de Employee Engagement y en algunos casos la frecuencia de esta medición solo se realiza una vez por año a consecuencia de factores como: tiempo, presupuesto y falta de iniciativa por la gerencia. En estos casos el resultado final es un bajo nivel de Engagement. Ruiz y Santisteban (2021), demuestran en su investigación aplicada a una Municipalidad, que estadísticamente el engagement laboral se sitúa en un nivel medio valorado con un 50%. Este nivel afecta directamente a la productividad y los objetivos institucionales. Según Pino y Hurtado (2017), el bajo rendimiento en el personal es producida por la falta de compromiso laboral con los objetivos organizacionales, frente a ello los jefes deben motivar y reconocer los logros.

A nivel local, estudios como los de Argomedo (2020) muestran altos niveles de engagement (hasta en un 87%) dentro de un Centro Médico; infiriendo la relación de esto con el desempeño de las funciones del personal y su actitud positiva. Otros investigadores como Quezada (2017) describen un alto nivel de engagement asociándolo a un estado mental

positivo y un nivel de satisfacción medio en las condiciones laborales actuales dentro de una Pollería en la ciudad de Trujillo. Además, el estudio local del engagement y su relación con el estrés laboral en una entidad financiera reportan niveles bajos de engagement hasta en el 70% de los encuestados debido a lo que denominan un trabajo rutinario, con poca energía mental y menor proactividad (Henríquez, 2017).

La entidad objeto de estudio, es una organización dedicada al rubro financiero creada en 1964 y con presencia a nivel global en 5 países. Presenta una posición de liderazgo en el mercado Ecuatoriano y que gracias a una importante participación de este accionariado iniciaron un plan estratégico de desarrollo institucional en el Perú en el año 1997. En la actualidad compite con los bancos mas conocidos de nuestro país(BBVA, BCP, Interbank y Scotiabank) con un total de 43 oficinas: 18 en provincia y 25 en Lima; donde laboran más de 1,700 colaboradores. Cabe destacar, que los colaboradores del banco tienen un cumplimiento de metas mensual y las operaciones son de manera rutinaria ya sea con los empleados nuevos o con los de mayor antigüedad, por ello se cree conveniente determinar en este contexto el nivel de compromiso laboral y de sus dimensiones.

Antecedentes

En el contexto internacional, Aguirre (2021) en su tesis “Nivel del Engagement en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda (Sucursal Guayaquil)”; planteó como objetivo determinar el nivel de engagement mediante un estudio de tipo descriptivo aplicado a una muestra de 30 colaboradores. Utilizando como técnica la encuesta basada en la Escala UWES -17. Como resultado y tomando en cuenta los valores referenciales internacionales (Schaufeli & Bakker, 2004), se obtuvo un valor de 4.02 sobre 6 del nivel global de engagement; mientras que las dimensiones: vigor, dedicación y absorción obtuvieron 4.00, 4.04 y 4.01 respectivamente. Concluyendo que estos resultados se encuentran en un nivel promedio comparado con los parámetros establecidos internacionalmente.

Chugá (2019) en su trabajo de investigación “Evaluación del nivel de Engagement Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda. Agencia Quito Centro”, precisa como objetivo general evaluar este nivel con un estudio de corte descriptivo enfocado en el aspecto cuantitativo en una muestra de 26 trabajadores. Como método de recolección de datos se utilizó la encuesta aplicando el cuestionario UWES en su versión de 17 preguntas, abarcando las tres dimensiones. Los resultados obtenidos permitieron concluir que el nivel de engagement es evidentemente alto y que sus trabajadores se sienten muy identificados con su organización. Además, las dimensiones de vigor, dedicación y absorción reportan niveles altos en todos los casos.

A nivel nacional; León (2017) en su investigación “Estudio del engagement laboral en los colaboradores de atención al cliente de Scotiabank, Arequipa 2017”, planteó como objetivo analizar el engagement de esta área. Aplicando un modelo no experimental con un corte transversal recolectando datos mediante la encuesta UWES. Concluyendo que existe una escala media con un nivel promedio de engagement de 4.18, lo cual no es una respuesta

negativa sin embargo lo ideal sería elevar este nivel. En sus dimensiones: el nivel de vigor, dedicación y absorción se sitúan entre los valores de 4.05 y 4.50; calificados como nivel promedio.

Hernández (2017), propuso como objetivo general: determinar el nivel de compromiso en los vendedores de Saga Falabella, San Isidro, 2017. Esta investigación de tipo descriptiva, con diseño no experimental y de corte transversal se aplicó a una muestra de 62 vendedores de la tienda retail. Su instrumento fue el UWES-17 y a través de este se concluyó que: el 42% de los trabajadores presentan un nivel promedio de engagement. Con respecto a sus dimensiones se detalla que: el vigor y la dedicación presentan un nivel bajo, con el 39% y 29%, respectivamente. Contrariamente, la absorción se encuentra en un nivel alto en el 32% de los trabajadores.

Maldonado (2020), concluye que el nivel de engagement es promedio y que la dimensión con mayor predominancia es el vigor. Esto a través de una investigación descriptiva, no experimental y de enfoque cuantitativo, con lo cual pudo describir el engagement laboral en los colaboradores de una empresa de ventas corporativas de telecomunicaciones, en una muestra de 112 colaboradores, a quienes se le aplicó el instrumento UWES-17.

Yactayo y Alfaro (2019), en su trabajo de investigación: "Nivel de engagement laboral en colaboradores de la municipalidad de Ate, Lima, 2019". Tuvieron por objetivo identificar este nivel mediante una investigación descriptiva no probabilística a una muestra de 60 colaboradores, comprendidos en un rango de entre los 18 y 40 años. Evaluados con el instrumento de escala UWES-17. Los resultados muestran un nivel de engagement laboral promedio con el 76.7% de todos los encuestados. Sus tres dimensiones también muestran un nivel promedio: vigor con el 68.3%, la dedicación y la absorción con un 53.3%. Los autores mencionados concluyen que los colaboradores están fuertemente comprometidos con el trabajo y llenos de energía, obteniendo como beneficio una mejor productividad.

Pino (2019), en su investigación propuso como objetivo general: “Determinar el nivel de engagement laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román ,2019”. Se realizó a través de una investigación descriptiva, cuantitativa y de diseño no experimental aplicado a una muestra de 63 trabajadores mediante el instrumento UWES. Obteniendo como resultado que tanto el engagement como sus dimensiones(vigor, dedicación y absorción) se encuentran en un nivel promedio representando por el 46%, 47.6%, 52.4% y 39.7%, respectivamente. El autor concluye que existe un compromiso y estado psicológico regularmente satisfactorio.

Delgado y Velásquez (2018) en su tesis: “Influencia del Engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria – Arequipa, 2018”. Plantearon como objetivo determinar esta influencia; se aplicó un tipo de investigación descriptiva - correlacional transversal a una muestra de 25 colaboradores, utilizando la encuesta UWES-17. Los resultados indican un nivel de engagement de 4.40; así como unos valores de absorción de 4.45, dedicación de 4.56 y vigor con 4.19 (situándolos dentro del nivel medio).

Soifer y Becerra (2021), en su tesis "Análisis del employee engagement en la entidad bancaria Interbank, Real Plaza-Chiclayo", determinan el grado de engagement que existe en estos trabajadores. El estudio es de tipo descriptivo-explicativo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Utilizaron una muestra censal de 13 colaboradores evaluados con el instrumento de escala UWES-17. Los resultados mostraron que el 100% de los colaboradores tenían un nivel alto de engagement laboral al igual que en sus tres dimensiones. Concluyen en que existe un nivel alto de employee engagement debido a que las metas de los empleados están alineados con los de la organización, considerándola como una entidad que ofrece crecimiento laboral.

A nivel local; en la tesis de Alayo (2021), “Estrés laboral y engagement en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021”, el objetivo fue determinar la relación existente entre estas variables mediante una investigación sustantiva – descriptiva y con diseño correlacional. Aplicada a una muestra conformada por 108 colaboradores, utilizando la escala de Estres Laboral de la OIT -OMS y la escala UWES. Los resultados muestran un nivel de engagement promedio con el 52.8%. En cuanto a sus dimensiones, el vigor muestra un nivel promedio con el 44.4%, la dedicación alcanza un valor promedio con el 54.6%; y la absorción un nivel medio con el 51.9%.

Zavala (2021) en su tesis: "El engagement laboral y su relación con la rotación de personal en la empresa Operaciones Servicios y Sistemas, año 2019." Presenta como objetivo: determinar la relación del engagement laboral y la rotación del personal. En cuanto a su metodología corresponde a un diseño no experimental, transversal y correlacional. Como técnica e instrumento de recolección de datos aplica un cuestionario UWES para la medición del engagement laboral. Los resultados muestran un engagement laboral bajo, hallado en el 46.9% de los trabajadores. Las dimensiones estudiadas también presentan un nivel bajo. Concluyen que los colaboradores no se sienten identificados con su organización.

Marco Teórico

"Engagement", esta palabra, en el ámbito laboral es un término de uso reciente. Por tal motivo, es necesario analizar diversas aportaciones que le dieron origen y que complementan el concepto de engagement en el trabajo.

El término "engagement" se puede traducir al español de forma muy general como compromiso o noviazgo. No obstante en el desarrollo de estudios a profundidad se dedujo que la traducción de este término al castellano era complicada pues no se encuentra un vocablo que englobe en su totalidad la idiosincrasia del concepto (Salanova & Schaufeli, 2004).

Según Bakker y Costa (2014) el término engagement ha ido evolucionando a través de modelos y teorías con una perspectiva conjunta orientada al ser humano.

El primer alcance hacia el concepto engagement fue propuesto en 1990 por William A. Kahn, profesor de la Universidad de Boston, en su investigación llamada: Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work publicada en el mismo año. Según Kahn (1990), el personal engagement incluye a aquellos que se expresen y se apliquen tanto física, emocional e intelectualmente en su desempeño laboral. Opuestamente, el personal disengagement, muestra una actitud defensiva o prefiere estar ausente, emocional e intelectualmente durante su jornada (Kahn, 1990).

Según Maslach et al. (2001), el engagement se caracteriza por la energía, la participación y la eficacia. Es decir se opone directamente a las tres dimensiones del burnout, por consiguiente se considera la antítesis del síndrome de burnout.

Schaufeli et al. (2002) define al engagement como: "Un estado psicológico positivo y de satisfacción vinculado con el trabajo. Caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción. El engagement se refiere a un estado cognitivo-emocional más permanente y generalizado, en oposición a un estado momentáneo y específico.

Para Salanova y Llorens (2008), el engagement representa la relación mental entre los empleados y su trabajo; lo cual no está enfocado en un solo objeto, evento o situación.

Gebauer et al. (2008) consideran al engagement como el deseo de un empleado de contribuir más de sí mismo en beneficio del crecimiento y éxito de la empresa. Cumplir con este deseo personal requiere conexiones profundas y completas con los empleados.

Bakker y Leiter (2010), describe el engagement como un constructo motivacional único, siendo la satisfacción laboral y el compromiso organizacional sus características más importantes.

Lorente y Vera (2010), definen al engagement como un estado de capacidades cognitivas que influyen de manera positiva en el trabajo denotando altos niveles de energía y fortaleza mental en el entorno laboral.

Según Juárez (2015) menciona que el engagement laboral es una situación o estado en el que un colaborador posee energía y está dedicado totalmente a su labor y al rol que desempeña en la empresa, en otras palabras, el trabajador se encuentra contento y con actitud positiva.

Ante lo expuesto, estas definiciones presentan elementos comunes, puesto que se evidencia que el engagement se experimenta en un entorno laboral y organizacional; el cual se entiende como un estado psicológico y no como una característica personal. Es permanente y de largo plazo, puede ser optimizado y expresado en energía, unidad, enfoque y alegría. Finalmente cabe resaltar que está compuesto por tres dimensiones: el vigor, la dedicación y la absorción.

Los niveles de vigor y dedicación son predominantes en comparación a la absorción (Arenas & Andrade, 2013; Castellano et al., 2019), siendo esta última dimensión la más difícil de experimentar para los empleados. También se menciona que el vigor y la dedicación representan la parte fundamental del engagement (Spontón et al., 2018).

La teoría de demandas y recursos laborales nos brinda la capacidad de comprender, interpretar y predecir la salud mental de los empleados como por ejemplo: el agotamiento,

el bienestar, la motivación, el compromiso y el desempeño laboral (Bakker y Demerouti, 2013).

Medición y evaluación del engagement

Después detallar los conceptos del engagement es muy importante mencionar su instrumento de medida: el Utrecht Work Engagement Scale, el cual permite medir y determinar el engagement (Schaufeli et al.,2002). Esta versión es la más utilizada, tal es su uso que se tradujo a 17 idiomas(Rodriguez et al.,2014).

Para la elaboración de dicho cuestionario se inició desde un conjunto de 24 ítems: nueve medían vigor, ocho ítems dedicación y siete absorción. Al concluir varios estudios psicométricos y en diferentes muestras de empleados, se identificaron: 7 ítems inconsistentes. Los cuales fueron eliminados quedando así una versión final de 17 ítems distribuidos en tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción (Schaufeli et al., 2002).

El cuestionario UWES es el instrumento de medición de engagement mas utilizado ,permite definir y posibilitar la investigación en más de trece países (Salanova & Llorens, 2008).

Dimensiones del engagement

La palabra “Engagement” se define como un estado de motivación positivo y de largo plazo, relacionado con el trabajo y conformado por tres dimensiones: “vigor”, “dedicación” y “absorción”. El primero se relaciona con el alto nivel de energía, con el esfuerzo sostenido en el trabajo a pesar de la existencia de contratiempos y con situaciones de desventaja. La segunda está referida a los niveles de implicancia, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío de objetivos. Finalmente la tercera dimensión, indica alta concentración y bienestar durante el desempeño laboral (Schaufeli et al.,2002).

Las dimensiones del engagement:

- a) Vigor: Se relaciona con el alto nivel de energía que presenta cada colaborador, su resiliencia mental en el momento de trabajar, voluntad que tiene en el trabajo y la

perseverancia en la situación de dificultad que se le presenta (Salanova y Schaufeli, 2004). Ruíz & Santisteban (2021) citan a Salanova y Shaufeli (2004) para definir que el “vigor” está relacionado con el rango o nivel de energía de cada colaborador en una empresa, mencionan el grado de compromiso que tiene uno con las funciones de la organización, ya que el vigor puede denotar una buena actitud para conseguir los objetivos propuestos.

b) Dedicación: Se refiere al nivel de importancia e implicancia que presenta el trabajador al desempeñar sus actividades. Se evidencia el sentido y significado que tiene el trabajo para el colaborador, manifestado a través del entusiasmo, la inspiración y orgullo por su labor. Considerándola como un acto desafiante para aplicar y mejorar sus competencias, calificándola como una experiencia significativa (Salanova & Schaufeli, 2004, p. 117).

c) Absorción: Se identifica por el nivel de concentración presente en el colaborador. El cual se encuentra inmerso en su trabajo, el tiempo pasa rápidamente y el individuo posee dificultad para desconcentrarse (Salanova & Schaufeli, 2004, p. 118). La absorción no se opone a las dimensiones del burnout. Se le relaciona con el llamado flow, que es comprendido como un estado mental de una experiencia óptima y de buenas sensaciones. Caracterizado por una atención de mayor enfoque, claridad mental, conexión mente-cuerpo, esfuerzo enfocado, control situacional, menor percepción del paso del tiempo y disfrute individual de lo que se hace (Salanova y Llorens, 2008).

Cabe mencionar que para Salanova y Llorens (2008), el vigor y la dedicación son directamente contrarios a las dimensiones del “agotamiento” y “cinismo” del burnout, respectivamente.

Justificación

Metodológica

Esta investigación tiene un estudio de alcance descriptivo porque pretende recoger información y medir la variable con la cual se está trabajando: el nivel de engagement laboral. Por lo expuesto se justifica el uso metodológico, ya que esta busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos u otro fenómeno que pueda someterse a un análisis (Hernández et al.,2014).

Teórica

La presente investigación se utilizará como base, antecedente o precedente académico para futuras investigaciones relacionadas o interesadas en la temática del engagement. Además nuestros resultados pueden profundizar la investigación de la variable engagement y de sus dimensiones en contextos similares o distintos.

Práctica

Ante los resultados alcanzados, se dejará expuesto las debilidades y/o factores negativos presentes en la organización. Así mismo en repuesta a esta evidencia se pueden proponer estrategias que la empresa aplicaría para aumentar y mantener el engagement de los trabajadores logrando un beneficio mutuo entre el colaborador (desarrollo profesional, minimizar el estrés, aumentar la motivación, mejorar desempeño) y la organización (rentabilidad, productividad, menor rotación de personal).

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de engagement laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo, 2022?

Hipótesis

General

H_a: El nivel de engagement laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo, 2022; es alto.

H₀: El nivel de engagement laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo, 2022; es bajo

Específicas

1) H_a: El nivel de vigor en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2022; es alto.

H₀: El nivel de vigor en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2022; es bajo.

2) H_a: El nivel de dedicación en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2022; es alto.

H₀: El nivel de dedicación en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2022; es bajo.

3) H_a: El nivel de absorción en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2022; es alto.

H₀: El nivel de absorción en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2022; es bajo.



1.3. Objetivos

General

Determinar el nivel de engagement laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo, 2022.

Específicos

Identificar el nivel de vigor en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2022.

Identificar el nivel de dedicación en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2022.

Identificar el nivel de absorción en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2022.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El tipo de investigación guarda las siguientes características:

La investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que busca medir y estimar el nivel de engagement presente en los colaboradores de una entidad financiera.

La finalidad de la investigación es descriptiva. Hernández et al., (2014) la definen como la observación de los individuos captando y describiendo características mostradas por ellos.

El estudio es de corte transversal, debido a que se recolectan datos en un solo momento específico y determinado de tiempo (Hernández et al., 2014).

El diseño empleado fue el no experimental, debido a que se busca recolectar datos de la realidad sin intervenir o manipular la variable investigada (Hernández et al., 2014).

Diseño

$$M \rightarrow O_x$$

M: Colaboradores de la entidad financiera.

O_x: Engagement

Población

La población del estudio estuvo conformada por colaboradores hombres y mujeres indistintamente de su edad que están registrados correctamente en planilla y laboran en una entidad financiera del departamento de La Libertad, ciudad de Trujillo, distrito Trujillo ubicada en Av. Larco 275 Urb. El Recreo; durante el periodo 2022. El total de colaboradores de la Agencia es de 40 personas.

Para el cálculo de la muestra, no se empleó ninguna fórmula; debido a la cantidad total de la población se optó por emplear una muestra de tipo poblacional o “Muestra Censal”; esto según Hernández et al. (2014) se da cuando la muestra es igual a la cantidad de la población estudiada.

Para tal tipo de muestra, el muestreo empleado fue el no probabilístico por conveniencia.

Los criterios de selección que se tuvieron en cuenta fueron los siguientes:

- Criterio de inclusión: Se incluyeron a aquellos colaboradores que:
 - Manifiesten su voluntad para participar en la investigación
 - Se encuentren afiliados a la planilla del banco al momento de realizar la recolección de datos.
 - Colaboradores con más de 6 meses perteneciendo a la entidad financiera.

- Criterios de exclusión:
 - Colaboradores que al momento de aplicación del cuestionario han sido sancionados de forma grave.
 - Colaboradores reemplazando a personal principal o volantes.

La unidad de análisis son los colaboradores pertenecientes a la entidad financiera de la ciudad de Trujillo.

Técnica

La técnica empleada fue la encuesta. Casas et al. (2003) la definen como un procedimiento estandarizado para recoger y analizar datos de una población representativa. El tipo de encuesta según su objetivo fue descriptiva. Según su forma de aplicación: en persona. Según la frecuencia de aplicación: transversal; y, según el tipo de pregunta fue cerrada.

Instrumento

El instrumento elegido fue el cuestionario, el cual contiene una serie de preguntas que miden una o más variables (Hernández et al., 2014).

Tabla 1

Principales instrumentos para medición de engagement laboral

| Instrumento | Autor | Dimensiones |
|---|----------------------------------|---|
| Inventario para la medición del engagement en el Trabajo (IMET) | Cárdenas, A. y Jaik, A. (2014) | Emociones positivas, autoconcepto laboral, apoyo social y resiliencia |
| Modelo Bidimensional | Baker, A. y Oerlemans, W. (2011) | Addición al trabajo, compromiso, burnout, satisfacción |
| The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) | Schaufeli et al. (2002) | Vigor, dedicación, absorción |

Fuente. Elaboración propia.

El cuestionario empleado es el UWES-17 (Utrecht Work Engagement Scale – 17 Ítems) que fue validado y reconfigurado por Schaufeli et al. (2002). Siendo un instrumento muy utilizado para medir el engagement laboral con 17 enunciados divididos en 3 dimensiones: vigor, dedicación y absorción.

La agrupación de los ítems por dimensión se dan de la siguiente manera:

- Vigor: Ítems 1, 4, 8, 12, 15, 17.
- Dedicación: Ítems 2, 5, 7, 10, 13.
- Absorción: Ítems 3, 6, 9, 11, 14, 16.

La escala de respuesta es de tipo Likert; con formato de respuestas desde (0) Nunca, (1) Casi Nunca, (2) Algunas veces, (3) Regularmente, (4) Bastantes veces, (5) Casi Siempre y (6) Siempre.

Las puntuaciones de interpretación para los valores de la variable (Engagement Laboral) y las tres dimensiones (Vigor, Dedicación y Absorción) se dan de la siguiente forma:

Tabla 2

Niveles de engagement y sus dimensiones

| Constructo | Bajo | Medio | Alto |
|-------------------|---------------|----------------|-----------------|
| Engagement | 0 a 34 puntos | 35 a 68 puntos | 69 a 102 puntos |
| Vigor | 0 a 12 puntos | 13 a 24 puntos | 25 a 36 puntos |
| Dedicación | 0 a 10 puntos | 11 a 20 puntos | 21 a 30 puntos |
| Absorción | 0 a 12 puntos | 13 a 24 puntos | 25 a 36 puntos |

Fuente. Elaboración propia.

Validez del instrumento

El cuestionario cuenta con una validación intrínseca debido al tipo de instrumento psicométrico y el fin con el que fue creado. Además, se validó a través de 03 expertos para verificar pertinencia, coherencia y relevancia hacia los objetivos buscados. Los expertos tenían como característica principal: a) Ser docentes en la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte; b) Tener más de 05 años de experiencia profesional en el área de administración y/o recursos humanos.

Tabla 3

Lista de expertos

| Nº | Apellidos y Nombres | Grado Académico |
|-----------|------------------------------------|----------------------------|
| 1 | Sagástegui Cruz Julia Otilia | Doctor en Administración |
| 2 | Cabrera Pretell Nohely Luciana | Magister en Administración |
| 3 | Alvarado Goicochea Miluska Solange | Licenciada en Psicología |

Fuente. Elaboración propia.

Fiabilidad

Al instrumento, que también cuenta con valores de fiabilidad intrínsecos, se le aplicó el Alfa de Cronbach a una muestra de 40 personas para comprobar la fiabilidad interna de la escala empleada. La fórmula empleada fue la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Donde:

K = Número de ítems

$\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2$ = Sumatoria de varianza de los ítems

σ_X^2 = Varianza de la suma de los ítems

En la siguiente tabla se muestran los resultados:

Tabla 4

Alfa de cronbach

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,807 | 17 |

Nota. Valor Alfa de Cronbach muy cercano a 1

Análisis de datos

Conforme a la finalidad de la investigación del tipo descriptivo, se realizó el análisis de datos a través de estadística descriptiva, con lo cuál se mostrarán los resultados en tablas de frecuencia y en figuras de barras porcentuales. La estadística descriptiva se aplicó debido al tipo de investigación llevada a cabo donde se mostraron tanto las frecuencias absolutas como las frecuencias relativas.

Procedimiento de recolección de datos

El proceso de recolección y análisis de datos se llevo a cabo de la siguiente forma:

1. Luego de comprobar la validez y fiabilidad del cuestionario de investigación, se procedió imprimir el cuestionario para su aplicación de manera presencial a los colaboradores de la entidad financiera.
2. Se les comunicó a los colaboradores que puedan esperar afuera de la agencia al momento de finalizar su jornada laboral para que puedan participar en el estudio de manera voluntaria.
3. Una vez finalizada la recolección de los datos, se procedió a tabular toda la información recogida a través del software de Microsoft Excel.
4. Luego de la tabulación y la normalización de todos los datos, estos fueron importados por el software SPSS.
5. Finalmente se realizaron los cálculos por dimensiones y finalmente por variables; estos fueron expresados a través de tablas y figuras para su interpretación posterior.

Aspectos éticos

Los principales lineamientos éticos que ha seguido la investigación son:

- Respeto por el derecho de autor, citando adecuadamente cada uno de las literaturas empleadas en el presente estudio evitando de esta forma el plagio. Este principio esta enmarcado dentro de las normas de ética de investigación (MN-COD2-P07-000) brindadas por la Universidad Privada del Norte.
- Se ha empleado objetivamente el método científico en la elaboración del estudio, para obtener como resultado una información veráz y confiable.
- Respetar el derecho de los participantes a no formar parte del estudio si lo manifiestan expresamente.
- Respeto por la confidencialidad de los datos, evitando incluir información personal de los participantes.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Objetivo general.- Determinar el nivel de engagement laboral en los colaboradores de una entidad financiera en la ciudad de Trujillo, 2022.

Tabla 5

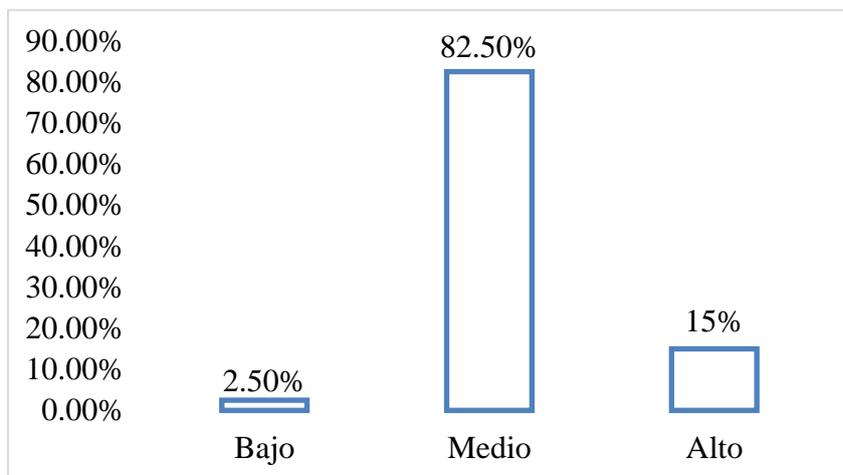
Nivel de engagement

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Bajo | 1 | 2.50% | 2.5% |
| Medio | 33 | 82.50% | 85.0% |
| Alto | 6 | 15.00% | 100.0% |
| Total | 40 | 100.00% | |

Nota. Elaboración propia

Figura 1

Nivel de engagement



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

El nivel de engagement en los colaboradores de una entidad financiera es medio con el 82.50% de valoración de la muestra; seguido del nivel alto reportado por el 15.00% de ellos. Esto permite inferir que los colaboradores de la agencia bancaria tienen un nivel medio de compromiso tanto actitudinal como aptitudinalmente hacia las tareas que desarrollan y hacia la empresa a la cual pertenecen.

Objetivo específico 1.- Identificar el nivel de vigor en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2022.

Tabla 6

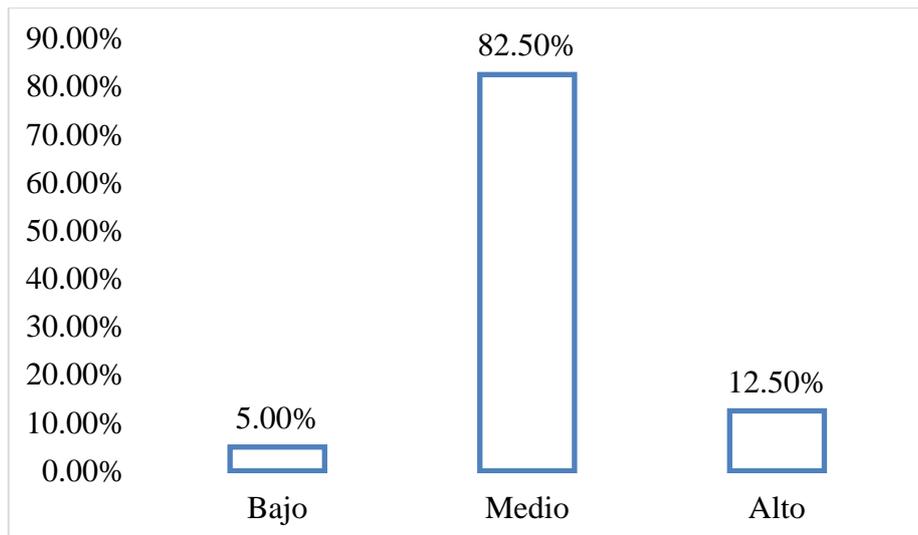
Nivel de vigor

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Bajo | 2 | 5.00% | 5.0% |
| Medio | 33 | 82.50% | 87.5% |
| Alto | 5 | 12.50% | 100.0% |
| Total | 40 | 100.00% | |

Nota. Elaboración propia

Figura 2

Nivel de vigor



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

El nivel de vigor reportado por los colaboradores alcanza en su mayoría el nivel medio con el 82.50%, seguido de aquellos que reportan su nivel de vigor como alto con el 12.50% y solamente un 5.00% tiene vigor bajo. Esto indica que los colaboradores de la entidad financiera realizan sus actividades con energía, con ganas de ir a laborar y son persistentes en sus labores.

Objetivo específico 2.- Identificar el nivel de dedicación en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2022.

Tabla 7

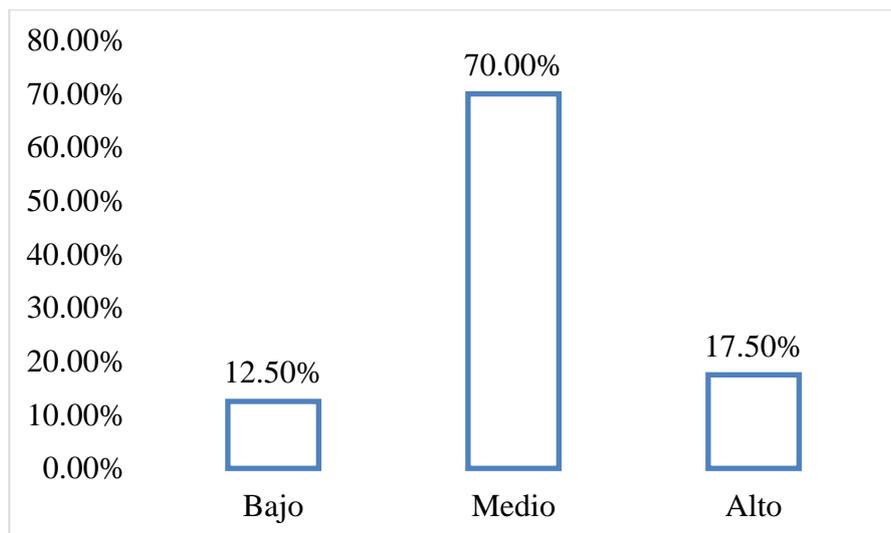
Nivel de dedicación

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Bajo | 5 | 12.50% | 12.5% |
| Medio | 28 | 70.00% | 82.5% |
| Alto | 7 | 17.50% | 100.0% |
| Total | 40 | 100.00% | |

Nota. Elaboración propia

Figura 3

Nivel de dedicación



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Los colaboradores tienen un nivel de dedicación medio representando por el 70% de la muestra; seguido de aquellos que reportan un nivel alto con el 17.50% y un 12.50% de colaboradores que manifiestan tener un nivel bajo. Esto permite inferir que los colaboradores se muestran resilientes, orgullosos y retados cada día en el desarrollo de sus actividades diarias.

Objetivo específico 3.- Identificar el nivel de absorción en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2022.

Tabla 8

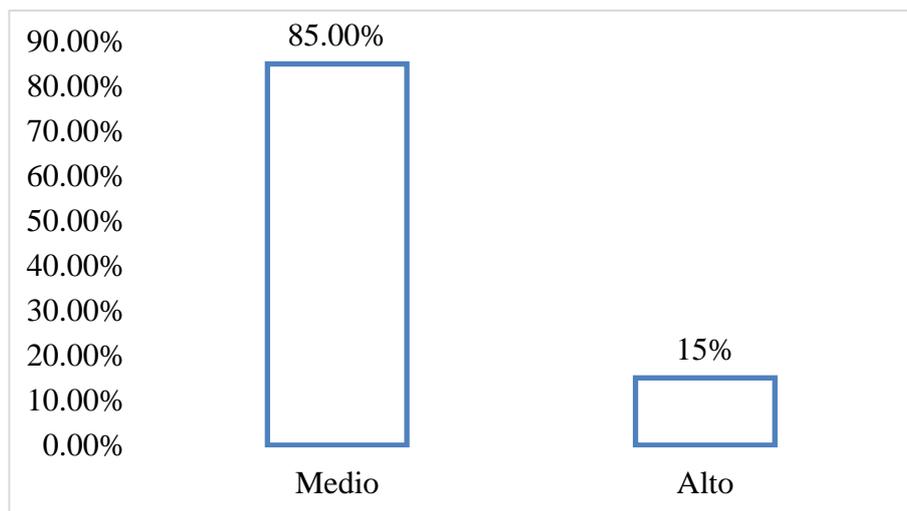
Nivel de absorción

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Medio | 34 | 85.00% | 85.0% |
| Alto | 6 | 15.00% | 100.0% |
| Total | 40 | 100.00% | |

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Nivel de absorción



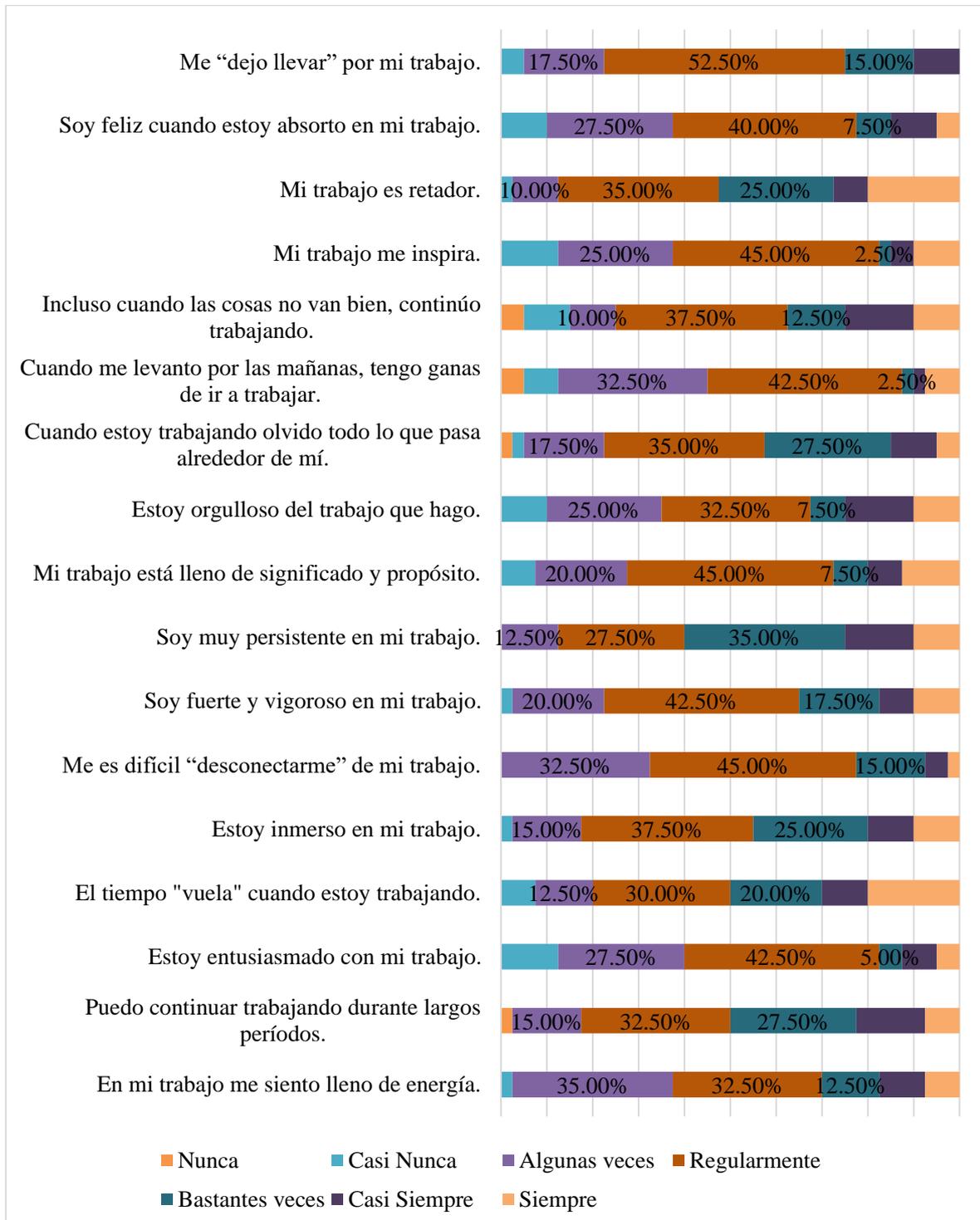
Nota. Elaboración propia

Interpretación:

El nivel de absorción de los colaboradores de la entidad financiera alcanza el valor medio en el 85% de ellos, seguido de aquellos que reportan un nivel alto con el 15%. Esto significa que los colaboradores se encuentran muy inmersos en su trabajo y que a veces se les olvida desconectarse de esas actividades diarias y la sensación laboral.

Figura 5

Indicadores de engagement laboral



Nota. Elaboración propia

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

El objetivo de la presente tesis es determinar el nivel de engagement laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo, 2022. Los resultados muestran un nivel de engagement laboral medio en el 82.5% de los colaboradores de la entidad financiera (Figura 1). Los resultados de la presente investigación guardan relación con el estudio realizado por Aguirre (2021), quien también encuentra un nivel promedio de engagement en una institución del rubro financiero. En un contexto nacional, Delgado y Velásquez (2018) obtienen un nivel promedio de engagement en los colaboradores de una agencia bancaria. Además existe relación con el estudio de León (2017), quien encuentra niveles de investigación promedio en colaboradores que atienden a los clientes en una institución financiera. Finalmente, a nivel local, existen semejanzas con el estudio realizado por Alayo (2021) quien encuentra un nivel de engagement medio en el 52.8% de los colaboradores encuestados de una institución pública de la ciudad de Trujillo.

El nivel de vigor de los colaboradores de la entidad financiera es medio en un 82.50% seguido de aquellos que tienen un nivel alto con el 12.50% (Figura 2). Esto, según lo indicado por Ruíz & Santisteban (2021) permite inferir que los colaboradores de la entidad tienen un nivel de energía promedio, resiliencia mental, buena voluntad y perseverancia por el desarrollo de su trabajo. Los hallazgos guardan relación con los trabajos de Delgado y Velásquez (2018) dentro de una agencia bancaria donde se determina que el nivel de vigor de sus colaboradores es promedio; y se relaciona con Aguirre (2021) quien encuentra un nivel promedio de vigor en trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito, los cuales tienen energía y persistencia como factores a mejorar.

Con referencia al nivel de dedicación, los colaboradores muestran un nivel medio en un 70%; seguido de aquellos con un nivel alto en un 17.50% (figura 3). Según Salanova y Schaufeli

(2004) eso indicaría que los colaboradores de la agencia se concentran en sus actividades diarias, se encuentran inspirados y ante nuevos retos cada día, los cuales deben seguir elevándose para mejorar constantemente. Estos descubrimientos tienen relación con la investigación de Alayo (2021) quien encuentra niveles medios de dedicación en el 54.6% de los colaboradores de una institución pública; así como también obedece a lo que indica Delgado y Velásquez (2018) quienes hallan en una agencia bancaria que los colaboradores alcanzan un nivel de dedicación promedio.

Con respecto al nivel de absorción obtenido por los colaboradores, es medio con el 85% de respuestas brindadas por los colaboradores de la entidad financiera (Figura 4). Esto según Salanova y Llorens (2008) indicaría un estado psicológico que todavía debe optimizarse para un pleno disfrute de las funciones realizadas, resaltando aspectos como atención, y la claridad mental. Estos resultados concuerdan con lo expresado por Aguirre (2021) en su estudio internacional a colaboradores de una entidad financiera pública donde también encuentra valores promedio de absorción sobre las actividades realizadas; así como con lo encontrado por León (2017) quien en una entidad financiera en la ciudad de Arequipa reporta niveles de absorción medio en sus trabajadores.

Al contrastar toda esta información: evidenciamos que nuestro trabajo arrojó como resultados, tanto en el engagement como en sus dimensiones, niveles medios de los cuales han coincidido con las investigaciones presentadas. Contrariamente, la investigación de Chugá (2019) realizada a los colaboradores de una cooperativa, presenta un nivel alto de engagement. Esta diferencia se sustenta en que los colaboradores se sienten fuertemente identificados con la organización.

Otro resultado opuesto y singular, es el estudio de Soifer y Becerra (2021) quienes obtuvieron un nivel alto en el 100% de sus colaboradores, gracias a la existencia de un trabajo conjunto entre metas personales y metas organizacionales.

Limitaciones

La investigación presenta limitaciones a nivel de sesgo en los colaboradores de participar en un cuestionario que podría perjudicar su trabajo actual. Por lo que se hizo un cuestionario que no recogía datos personales para no ser identificados.

Debido a que el cuestionario es anónimo, la investigación se limitó a clasificar los resultados por cada área de la entidad financiera.

Otra limitación es que algunos colaboradores llenaron la encuesta con premura, probablemente ello represente una falta de análisis concienzudo para generar una respuesta acorde a su percepción.

Implicancias

Las implicancias prácticas de la investigación se dan con los hallazgos del nivel medio de engagement laboral encontrado en los colaboradores; esta medida debe servir a la empresa para poder realizar estrategias que le permitan mejorar y elevar los niveles de compromiso de su fuerza laboral.

La implicancia teórica tiene dos aspectos, uno más transversal de la mano con la comprobación de la teoría sobre comportamiento organizacional y compromiso laboral; y el segundo desde un aspecto longitudinal para que en un futuro, la organización y otros investigadores puedan aunar a estos resultados teorías de desempeño o identificación con el fin de mejorar las tareas/funciones asignadas. También contribuye con mayor información para el conocimiento, cálculo y el análisis de la variable engagement laboral a través de antecedentes más actualizados; y a través de las discusiones y resultados obtenidos a partir de esta investigación. Adicional y evidentemente servirá como antecedente y/o referencia para desarrollar nuevas tesis a nivel global en el sector financiero y otros rubros.

Finalmente, la implicancia metodológica se da por la aplicación de un cuestionario (UWES-17) que ha validado su conformidad internacionalmente, a nivel nacional y a nivel local en empresas de servicios financieros y otros rubros.

Conclusiones

- El nivel de engagement laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo, 2022; es medio, con el 82.50% manifestando sentirse de esa manera.
- El nivel de vigor en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2022 es medio, reportado por el 82.50% los colaboradores encuestados, resaltando que están muy estusiasmados con su trabajo.
- El nivel de dedicación en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2022 es medio, manifestado por el 70% de los empleados e indican que su trabajo tiene significado y propósito.
- El nivel de absorción en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2022 es del 85% de los colaboradores que muestran un nivel medio; indicando que se dejan llevar por su trabajo la mayoría del tiempo.

REFERENCIAS

- Aguirre, M. (2021). Nivel del Engagement en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda (Sucursal Guayaquil). [Tesis de Licenciatura]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Alayo, C. (2021). Estrés laboral y engagement en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú.
- Arenas, F., & Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 16(1), 43–56.
- Argomedo, J. (2020). Engagement relacionado con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019. [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo, Lima – Perú.
- Bakker, A. y Costa, P. (2014). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. *Burnout research*. 1:3;112-119.
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2013). Job demands-resources model. *Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 29. 107-115.
- Bakker, A. y Leiter, M. (2010). *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. (pp. 102- 110). Psychology Press.
- Barría-González, J., Postigo, Á., Pérez-Luco, R., Cuesta, M., & García-Cueto, E. (2021). Evaluación de Clima Organizacional: Propiedades psicométricas del ECALS. *Anales de Psicología*, 37(1),168-177
- Candia, M.; Castro, H. y Sánchez, E. (2017). Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera. [Tesis de licenciatura]. Universidad del Pacífico, Lima – Perú.
- Castellano, E., Muñoz-Navarro, R., Toledo, M. S., Spontón, C., & Medrano, L. A. (2019). Cognitive processes of emotional regulation, burnout and work engagement. *Psicothema*, 31(1), 73–80.
- Chugá, B. y Rodríguez, M. (2019). Evaluación del nivel de Engagement Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda. Agencia Quito Centro. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Central del Ecuador.
- Delgado, S. y Velasquez, K. (2018). Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma - Arequipa, 2018. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Católica San Pablo, Arequipa – Perú.
- Espinoza, J. (2017). El compromiso laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios, Lima.
- Estrada, W. y Vargas, L. (2017). Papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017. [Tesis de licenciatura]. Universidad Peruana Unión, Lima – Perú.
- FIDES (2015). *Federación Interamericana de Empresas de Seguros: Engagement Estudios*.

- Gebauer, J., Lowman, D., & Gordon, J. (2008). *Closing the Engagement Gap: How Great Companies Unlock Employee Potential for Superior Results*. Penguin.
- Halbesleben, J. R. (2010). A meta-analysis of work engagement: Relationships with Burnout, demands, resources and consequences. En A. B. Bakker & M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 118-131). Psychology Press.
- Harter, K.; Schmidt, F. y Hayes, T. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279.
- Henríquez, L. (2017). *El Estrés Laboral y el Engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo, 2017*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo, Trujillo – Perú.
- Hernández, R. (2017). *El compromiso por el trabajo en los vendedores de Saga Falabella, San Isidro, 2017*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima – Perú.
- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*: Mc Graw Hill.
- Innovum Fundación Chile (2017). *Medición Engagement Chile 2017*. Revista emprende.
- Juárez, A. (2015). Engagement Laboral, una concepción científica: Entrevista con Wilmar Schaufeli. *Liberabit*, 21(2), 187-194.
- Kahn, W. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724.
- Knight, C.; Patterson, M. y Dawson, J. (2019). Work engagement interventions can be effective: a systematic review. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(3), 348-372.
- Leiter, M. P., & Bakker, A. B. (2010). Work engagement: Introduction. In A. B. Bakker (Ed.) & M. P. Leiter, *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 1–9). Psychology Press.
- León, M. (2017). *Estudio del engagement laboral en trabajadores de atención al público de Scotiabank, Arequipa 2017*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Católica de San Pablo, Arequipa – Perú.
- Lesener, T., Gusy, B., Jochmann, A., & Wolter, C. (2020). The drivers of work engagement: a meta-analytic review of longitudinal evidence. *Work & Stress*, 34(3), 259-278.
- Lisbona, A.; Palací, F.; Salanova, M. y Frese, M. (2018). The effects of work engagement and self-efficacy on personal initiative and performance. *Psicothema*. 30. 89-96.
- Lorente, L., & Vera, M.A. (2010). *Las organizaciones saludables: "El engagement en el trabajo"*.
- Lupano Perugini, de la Iglesia, G., Castro Solano, A., & Fernández Liporace, M. (2017). *Validation of a Work*
- 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.

- Maldonado, J. (2020). Engagement laboral en los colaboradores de una empresa de ventas corporativas de telecomunicaciones, 2020. [Tesis de Licenciatura]. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima – Perú.
- Martínez, I. M., Salanova, M., & Cruz-Ortiz, V. (2020). Our boss is a good boss! Cross-level effects of transformational leadership on work engagement in service jobs. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 36(2), 87-94.
- Maslach, C.; Schaufeli, W. & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*. 52. 397-422.
- MCI Associations (2018). Global Engagement Index 2017.
- Pequeño Larousse Ilustrado (2005). Ediciones Larousse, México.
- Pinedo, G. (2017). 40% de empresas peruanas cuenta con una estrategia formal de Employee Engagement. *Info Capital Humano*.
- Pino, E. (2019). Engagement laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román ,2019”. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Peruana Unión, Juliaca – Perú.
- Pino, G. y Hurtado, A. (2018). Relación entre engagement y rendimiento académico en estudiantes de la Facultad De Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa 2016. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Católica de Santa María, Perú.
- Postigo, Á., Cuesta, M., Fernández-Alonso, R., García-Cueto, E., & Muñiz, J. (2021a). Academic grit modulates school performance evolution over time: A latent transition analysis. *Revista de Psicodidáctica*, 26(2), 87-95.
- Postigo, Á., Cuesta, M., Fernández-Alonso, R., García-Cueto, E., & Muñiz, J. (2021b). Temporal stability of grit and school performance in adolescents: A longitudinal perspective. *Psicología Educativa*, 27(1), 77-84.
- Quezada, H. (2017). Engagement laboral en las empresas pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo en el 2017. [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo, Perú.
- Rodríguez, R.; Martínez, M. y Sanchez, I. (2014). Análisis de las propiedades psicométricas de la Utrecht Work Engagement Scale en una muestra de trabajadores en Puerto Rico, 13(4), 1257-1258.
- Ruiz, L. y Santisteban, L. (2021). El proceso de engagement y su impacto en la productividad laboral de los funcionarios- Municipalidad Distrital de Lagunas, 2020. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo – Perú.
- Ruiz, P.; Hernández, X.; de Roda, A.; Antino, M. y Rodríguez, A. (2020). Exploring daily patterns of work engagement among teachers: A latent growth modeling approach. *Psicothema*, 32(3), 374-381.
- Saks, A. (2019). Antecedents and consequences of employee en- gagement revisited. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 6(1) 19-38.
- Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29, 59-67.
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios financieros*, 260, en prensa.

- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multisample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schaufeli, W.; Salanova, M. & González, V. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*. 3. 71-92. 10.1023/A:1015630930326.
- Soifer, F. y Becerra, M. (2021). Análisis del employee engagement en la entidad bancaria Interbank, Real Plaza-Chiclayo. [Tesis de Bachiller]. Universidad Tecnológica del Perú, Chiclayo – Perú.
- Spontón, C.; Trogolo, M.; Castellano, E.; Morera, L. y Medrano, L. (2019). Desarrollo y validación de una escala para medir satisfacción con los recursos laborales. *Suma Psicológica*. 26.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Riobamba: La Caracola Editores.
- Yactayo, Y. y Alfaro, K. (2019). Nivel de engagement en los colaboradores de la Municipalidad de Ate, Lima, 2019. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Peruana Unión, Lima – Perú.
- Zavala, C. (2021). El engagement laboral y su relación con la rotación de personal en la empresa Operaciones Servicios y Sistemas, año 2019. [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo, Trujillo – Perú.

ANEXO 01.- MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMA | HIPOTESIS | OBJETIVOS | VARIABLES | METODOLOGÍA | POBLACIÓN |
|---|---|---|--|--|---|
| ¿Cuál es el nivel de engagement laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo 2022? | H _a = El nivel de engagement laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo, 2022; es alto. | <p>GENERAL: Determinar el nivel de engagement laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo, 2022.</p> | <p>VARIABLE 1: Engagement laboral</p> | <p>Tipo de investigación: Descriptivo</p> <p>Enfoque Cuantitativa</p> <p>Diseño: No experimental- Transversal</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario UWES17</p> <p>Método de análisis de datos: Estadística Descriptiva</p> | <p>POBLACIÓN Colaboradores hombres y mujeres indistintamente de su edad que están registrados correctamente en planilla y que laboran en una entidad financiera del departamento de la Libertad, ciudad de Trujillo, distrito de Trujillo ubicada en Av. Larco 275 Urb. El Recreo; durante el periodo 2022. La población asciende a un total de 40 personas.</p> |
| | | <p>ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de vigor en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2022. • Identificar el nivel de dedicación en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2022. • Identificar el nivel de absorción en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2022. | | | <p>MUESTRA Muestreo No probabilístico por Conveniencia.</p> <p>Muestra censal.</p> |

ANEXO 02.- OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA |
|--------------------|--|--|-------------|--|-------------|
| Engagement Laboral | <p>Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002) define al engagement como: “Un estado mental positivo y satisfactorio, relacionado con el trabajo, que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción. A diferencia de un estado momentáneo y específico, el engagement se refiere a un estado cognitivo-afectivo más persistente y generalizado.</p> | <p>Esta variable se determinará con el cuestionario UWES-17 (Utrecht Work Engagement Scale -17 Items). Que se puede traducir como: Escala Utrecht de Engagement Laboral, en su versión de 17 ítems distribuidas en 3 dimensiones: Vigor, Dedicación y Absorción. La cual fue diseñada y validada por Schaufeli, Salanova, González – Roma y Bakker en el año 2002.</p> | Vigor | • En mi trabajo me siento lleno de energía. | Tipo Likert |
| | | | | • Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. | |
| | | | | • Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar. | |
| | | | | • Puedo continuar trabajando durante largos períodos. | |
| | | | | • Soy muy persistente en mi trabajo. | |
| | | | Dedicación | • Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando. | |
| | | | | • Mi trabajo está lleno de significado y propósito. | |
| | | | | • Estoy entusiasmado con mi trabajo. | |
| | | | | • Mi trabajo me inspira. | |
| | | | | • Estoy orgulloso del trabajo que hago. | |
| | | | Absorción | • Mi trabajo es retador. | |
| | | | | • El tiempo "vuela" cuando estoy trabajando. | |
| | | | | • Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. | |
| | | | | • Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo. | |
| | | | | • Estoy inmerso en mi trabajo. | |
| | • Me “dejo llevar” por mi trabajo. | | | | |
| | • Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo. | | | | |

ANEXO 03.- INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Cuestionario

A continuación, te presentamos diferentes enunciados los cuales deben ser respondidos con la escala del 0 al 6, tomando en cuenta la opción que más se asemeja a tu sentir. Ten en cuenta que es un cuestionario privado y que no se recopilan datos personales.

| Enunciados | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|-------|------------|---------------|--------------|-----------------|--------------|---------|
| | Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Regularmente | Bastantes veces | Casi siempre | Siempre |
| En mi trabajo me siento lleno de energía. | | | | | | | |
| Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. | | | | | | | |
| Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar. | | | | | | | |
| Puedo continuar trabajando durante largos períodos. | | | | | | | |
| Soy muy persistente en mi trabajo. | | | | | | | |
| Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando. | | | | | | | |
| Mi trabajo está lleno de significado y propósito. | | | | | | | |
| Estoy entusiasmado con mi trabajo. | | | | | | | |
| Mi trabajo me inspira. | | | | | | | |
| Estoy orgulloso del trabajo que hago. | | | | | | | |
| Mi trabajo es retador. | | | | | | | |
| El tiempo "vuela" cuando estoy trabajando. | | | | | | | |
| Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. | | | | | | | |
| Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo. | | | | | | | |
| Estoy inmerso en mi trabajo. | | | | | | | |
| Me "dejo llevar" por mi trabajo. | | | | | | | |
| Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo. | | | | | | | |

ANEXO 04.- VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la investigación: NIVEL DE ENGAGEMENT LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO 2022.

Instrumento: CUESTIONARIO

Nombre del experto: *Nohdy Luciana Cabrera Pretell*

Grado académico: *Magister Administración de Negocios*

Cargo actual e institución: *Jefe de Convenios - Banco Pichincha*

En la siguiente matriz de evaluación por expertos, marque con una X según su apreciación:

| N° | PREGUNTAS | APRECIA | | OBSERVACIONES |
|--------------------|---|---------|----|---------------|
| | | SI | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de recolección de datos presenta el diseño adecuado? | X | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación? | X | | |
| 3 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de la investigación? | X | | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | X | | |
| 5 | ¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente? | X | | |
| 6 | ¿Las preguntas se relacionan con las dimensiones de la variable? | X | | |
| 7 | ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y procesamiento de datos? | X | | |
| 8 | ¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de recolección de datos? | X | | |
| 9 | ¿El instrumento es claro, preciso y sencillo para obtener los datos requeridos? | | | |
| INDICADORES | | | | |
| 1 | Claridad | X | | |
| 2 | Objetividad | | | |
| 3 | Organización | | | |
| 4 | Consistencia | X | | |
| 5 | Coherencia | X | | |
| 6 | Metodología | | | |

En señal de conformidad firmo la presente:


Firma del experto
DNI: 44938778

28 de Octubre del 2022

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la investigación: NIVEL DE ENGAGEMENT LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO 2022.

Instrumento: CUESTIONARIO

Nombre del experto: Miluska Solange Alvarado Goicochea

Grado académico: Licenciada en Psicología

Cargo actual e institución: Representante de Personas en Compartamos Financiera

En la siguiente matriz de evaluación por expertos, marque con una X según su apreciación:

| Nº | PREGUNTAS | APRECIA | | OBSERVACIONES |
|--------------------|---|---------|----|---------------|
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de recolección de datos presenta el diseño adecuado? | X | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación? | X | | |
| 3 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de la investigación? | X | | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | X | | |
| 5 | ¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente? | X | | |
| 6 | ¿Las preguntas se relacionan con las dimensiones de la variable? | X | | |
| 7 | ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y procesamiento de datos? | X | | |
| 8 | ¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de recolección de datos? | X | | |
| 9 | ¿El instrumento es claro, preciso y sencillo para obtener los datos requeridos? | X | | |
| INDICADORES | | | | |
| 1 | Claridad | X | | |
| 2 | Objetividad | X | | |
| 3 | Organización | X | | |
| 4 | Consistencia | X | | |
| 5 | Coherencia | X | | |
| 6 | Metodología | X | | |

En señal de conformidad firmo la presente:



MILUSKA SOLANGE ALVARADO GOICOCHEA

Firma del experto

DNI: 48278755

Nº Colegiatura: 39707

28 de Octubre del 2022

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la investigación: NIVEL DE ENGAGEMENT LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO 2022.

Instrumento: CUESTIONARIO

Nombre del experto: Julia Ohlivia Sagástegui Cruz

Grado académico: Doctor en Administración

Cargo actual e institución: Docente Investigador

En la siguiente matriz de evaluación por expertos, marque con una X según su apreciación:

| Nº | PREGUNTAS | APRECIA | | OBSERVACIONES |
|--------------------|---|---------|----|---------------|
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de recolección de datos presenta el diseño adecuado? | X | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación? | X | | |
| 3 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de la investigación? | X | | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | X | | |
| 5 | ¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente? | X | | |
| 6 | ¿Las preguntas se relacionan con las dimensiones de la variable? | X | | |
| 7 | ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y procesamiento de datos? | X | | |
| 8 | ¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de recolección de datos? | X | | |
| 9 | ¿El instrumento es claro, preciso y sencillo para obtener los datos requeridos? | X | | |
| INDICADORES | | | | |
| 1 | Claridad | X | | |
| 2 | Objetividad | X | | |
| 3 | Organización | X | | |
| 4 | Consistencia | X | | |
| 5 | Coherencia | X | | |
| 6 | Metodología | X | | |

En señal de conformidad firmo la presente:

Firma del experto

DNI: 4729373

28 de Octubre del 2022

Colesiatura: 4729

ANEXO 05.- PRUEBA DE NORMALIDAD

Para conocer si los datos se encuentran distribuidos de forma normal, y debido a que la población es menor de 50 unidades; se ha empleado el estadístico de Shapiro-Wilk para probar la distribución de los datos:

Tabla 9
Prueba de normalidad (Shapiro-Wilk)

| | | Engagement |
|------------------------------------|------------------|------------|
| N | | 40 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 55,5750 |
| | Desv. Desviación | 2,398421 |
| Máximas diferencias extremas | Mínimo | 34.00 |
| | Máximo | 99.00 |
| | Rango | 65.00 |
| Estadístico de prueba | | ,827 |
| Sig. asintótica(p) | | ,000 |

Nota. Valores de significancia para ambas variables menor a 0.05

Interpretación:

La significancia indica un valor menor a 0.05; por lo tanto se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar que los datos no presentan una distribución normal.

ANEXO 06.- TABULACIÓN DE DATOS PROCESADOS

| N | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 |
| 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 5 | 3 | 3 | 6 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 7 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 8 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 |
| 9 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 |
| 10 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 12 | 2 | 1 | 6 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 6 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 14 | 4 | 1 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 15 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 0 |
| 16 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 |
| 17 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 |
| 18 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 19 | 2 | 4 | 6 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 6 | 3 | 6 | 3 | 5 | 6 | 4 |
| 20 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 21 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 |
| 22 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 |
| 23 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 2 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 3 | 6 | 2 | 6 | 2 | 6 |
| 24 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 0 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 26 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 |
| 27 | 2 | 6 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 2 | 5 |
| 28 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 29 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 |
| 30 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 31 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 |
| 32 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 33 | 2 | 6 | 6 | 2 | 2 | 3 | 1 | 0 | 2 | 3 | 2 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 5 |
| 34 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| 35 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 6 |
| 36 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 37 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 |
| 38 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 40 | 5 | 3 | 4 | 6 | 3 | 0 | 1 | 0 | 2 | 5 | 1 | 0 | 6 | 2 | 4 | 4 | 5 |

ANEXO 07.- TABLAS DESCRIPTIVAS POR PREGUNTAS
Tabla 10
En mi trabajo me siento lleno de energía

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-----------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 1 | 2,5 | 2,5 |
| Algunas veces | 14 | 35,0 | 37,5 |
| Regularmente | 13 | 32,5 | 70,0 |
| Bastantes veces | 5 | 12,5 | 82,5 |
| Casi siempre | 4 | 10,0 | 92,5 |
| Siempre | 3 | 7,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | |

Nota. Elaboración propia

Tabla 11
Mi trabajo está lleno de significado y propósito

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-----------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 3 | 7,5 | 7,5 |
| Algunas veces | 8 | 20,0 | 27,5 |
| Regularmente | 18 | 45,0 | 72,5 |
| Bastantes veces | 3 | 7,5 | 80,0 |
| Casi siempre | 3 | 7,5 | 87,5 |
| Siempre | 5 | 12,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | |

Nota. Elaboración propia

Tabla 12
El tiempo vuela cuando estoy trabajando

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-----------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 3 | 7,5 | 7,5 |
| Algunas veces | 5 | 12,5 | 20,0 |
| Regularmente | 12 | 30,0 | 50,0 |
| Bastantes veces | 8 | 20,0 | 70,0 |
| Casi siempre | 4 | 10,0 | 80,0 |
| Siempre | 8 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | |

Nota. Elaboración propia

Tabla 13
Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-----------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 1 | 2,5 | 2,5 |
| Algunas veces | 8 | 20,0 | 22,5 |
| Regularmente | 17 | 42,5 | 65,0 |
| Bastantes veces | 7 | 17,5 | 82,5 |
| Casi siempre | 3 | 7,5 | 90,0 |
| Siempre | 4 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | |

Nota. Elaboración propia

Tabla 14
Estoy entusiasmado con mi trabajo

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-----------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 5 | 12,5 | 12,5 |
| Algunas veces | 11 | 27,5 | 40,0 |
| Regularmente | 17 | 42,5 | 82,5 |
| Bastantes veces | 2 | 5,0 | 87,5 |
| Casi siempre | 3 | 7,5 | 95,0 |
| Siempre | 2 | 5,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | |

Nota. Elaboración propia

Tabla 15
Cuando estoy trabajando, olvido todo lo que pasa a mi alrededor

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-----------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca | 1 | 2,5 | 2,5 |
| Casi nunca | 1 | 2,5 | 5,0 |
| Algunas veces | 1 | 2,5 | 22,5 |
| Regularmente | 7 | 17,5 | 57,5 |
| Bastantes veces | 14 | 35,0 | 85,0 |
| Casi siempre | 11 | 27,5 | 95,0 |
| Siempre | 4 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 2 | 5,0 | |

Nota. Elaboración propia

Tabla 16
Mi trabajo me inspira

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-----------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 5 | 12,5 | 12,5 |
| Algunas veces | 10 | 25,0 | 37,5 |
| Regularmente | 18 | 45,0 | 82,5 |
| Bastantes veces | 1 | 2,5 | 85,0 |
| Casi siempre | 2 | 5,0 | 90,0 |
| Siempre | 4 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | |

Nota. Elaboración propia

Tabla 17
Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-----------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca | 2 | 5,0 | 5,0 |
| Casi nunca | 3 | 7,5 | 12,5 |
| Algunas veces | 13 | 32,5 | 45,0 |
| Regularmente | 17 | 42,5 | 87,5 |
| Bastantes veces | 1 | 2,5 | 90,0 |
| Casi siempre | 1 | 2,5 | 92,5 |
| Siempre | 3 | 7,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | |

Nota. Elaboración propia

Tabla 18
Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-----------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 4 | 10,0 | 10,0 |
| Algunas veces | 11 | 27,5 | 37,5 |
| Regularmente | 16 | 40,0 | 77,5 |
| Bastantes veces | 3 | 7,5 | 85,0 |
| Casi siempre | 4 | 10,0 | 95,0 |
| Siempre | 2 | 5,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | |

Nota. Elaboración propia

Tabla 19
Estoy orgulloso del trabajo que hago

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-----------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 4 | 10,0 | 10,0 |
| Algunas veces | 10 | 25,0 | 35,0 |
| Regularmente | 13 | 32,5 | 67,5 |
| Bastantes veces | 3 | 7,5 | 75,0 |
| Casi siempre | 6 | 15,0 | 90,0 |
| Siempre | 4 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | |

Nota. Elaboración propia

Tabla 20
Estoy inmerso en mi trabajo

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-----------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 1 | 2,5 | 2,5 |
| Algunas veces | 6 | 15,0 | 17,5 |
| Regularmente | 15 | 37,5 | 55,0 |
| Bastantes veces | 10 | 25,0 | 80,0 |
| Casi siempre | 4 | 10,0 | 90,0 |
| Siempre | 4 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | |

Nota. Elaboración propia

Tabla 21
Puedo continuar trabajando durante largos periodos

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-----------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca | 1 | 2,5 | 2,5 |
| Algunas veces | 6 | 15,0 | 17,5 |
| Regularmente | 13 | 32,5 | 50,0 |
| Bastantes veces | 11 | 27,5 | 77,5 |
| Casi siempre | 6 | 15,0 | 92,5 |
| Siempre | 3 | 7,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | |

Nota. Elaboración propia

Tabla 22
Mi trabajo es retador

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-----------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 1 | 2,5 | 2,5 |
| Algunas veces | 4 | 10,0 | 12,5 |
| Regularmente | 14 | 35,0 | 47,5 |
| Bastantes veces | 10 | 25,0 | 72,5 |
| Casi siempre | 3 | 7,5 | 80,0 |
| Siempre | 8 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | |

Nota. Elaboración propia

Tabla 23
Me dejo llevar por mi trabajo

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-----------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 2 | 5,0 | 5,0 |
| Algunas veces | 7 | 17,5 | 22,5 |
| Regularmente | 21 | 52,5 | 75,0 |
| Bastantes veces | 6 | 15,0 | 90,0 |
| Casi siempre | 4 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | |

Nota. Elaboración propia

Tabla 24
Soy muy persistente en mi trabajo

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-----------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 5 | 12,5 | 12,5 |
| Regularmente | 11 | 27,5 | 40,0 |
| Bastantes veces | 14 | 35,0 | 75,0 |
| Casi siempre | 6 | 15,0 | 90,0 |
| Siempre | 4 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | |

Nota. Elaboración propia

Tabla 25

Me es difícil desconectarme de mi trabajo

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-----------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 13 | 32,5 | 32,5 |
| Regularmente | 18 | 45,0 | 77,5 |
| Bastantes veces | 6 | 15,0 | 92,5 |
| Casi siempre | 2 | 5,0 | 97,5 |
| Siempre | 1 | 2,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | |

Nota. Elaboración propia

Tabla 26

Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca | 2 | 5,0 | 5,0 |
| Casi nunca | 4 | 10,0 | 15,0 |
| Algunas veces | 4 | 10,0 | 25,0 |
| Pocas veces al año | 15 | 37,5 | 62,5 |
| Bastantes veces | 5 | 12,5 | 75,0 |
| Casi siempre | 6 | 15,0 | 90,0 |
| Siempre | 4 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | |

Nota. Elaboración propia