



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Engagement y felicidad en el trabajo de una entidad financiera.
Arequipa - 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Apaza Mamani , Jhordan Josecc (ORCID: 0000-0002-9522-1775)

ASESORA:

Mg. Noblecilla Saavedra, Carmen Milena (ORCID:0000-0001-5937-3459)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios quien ha sido mi guía y a todas aquellas personas que confiaron en mí y que hicieron posible que este trabajo se realice con éxito.

Agradecimiento

A mis padres, quienes en todo momento fueron el motor que impulsaron mis anhelos académicos, quienes tuvieron la predisposición de estar a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio. Ellos han sido mis mejores guías de vida. Hoy cuando concluyo esta etapa académica, les dedico a ustedes este logro y como una meta más conquistada. Siempre orgulloso de que sean mis padres y que siempre estén en estos momentos tan especiales.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
I. Introducción	1
II. Marco teórico	4
III. Metodología	8
3.1. Tipo y diseño de investigación	8
3.2. Variables y operacionalización	9
3.3. Población, muestra y muestreo	9
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.5. Procedimientos	11
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	12
IV. Resultados	13
4.1. Análisis descriptivo de los resultados estadísticos	13
4.1.1. Estadística descriptiva de Engagement laboral	13
4.1.2. Estadística descriptiva de Felicidad en el trabajo	13
4.2. Estadística inferencial	14
4.2.1. Prueba de normalidad	14
4.2.2. Resultado por objetivos	15
V. Discusión	20
VI. Conclusiones	22
VII. Recomendaciones	24
Referencias	25
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Expertos para validación de instrumento.....	11
Tabla 2: Resultado descriptivo de la variable Engagement laboral	13
Tabla 3: Resultado descriptivo de la variable Felicidad en el trabajo	13
Tabla 4: Análisis de normalidad de las variables Felicidad en el trabajo y Engagement laboral	14
Tabla 5: Relación entre Engagement laboral y Felicidad en el trabajo de los trabajadores	15
Tabla 6: Relación entre la dimensión Vigor y Felicidad en el trabajo	16
Tabla 7: Relación entre la dimensión Dedicación y Felicidad en el trabajo	17
Tabla 8: Relación entre la dimensión Absorción y Felicidad en el trabajo.....	18

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el engagement laboral y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera de la ciudad de arequipa, 2021. la metodología de estudio establecida fue bajo un diseño no experimental, de tipo aplicado y nivel correlacional. el muestreo fue no probabilístico y por conveniencia. se utilizó la técnica de encuesta y se aplicó un cuestionario de 24 preguntas a 35 trabajadores. la validez del instrumento fue determinada mediante juicio de tres expertos. del mismo modo, se determinó la confiabilidad mediante el alpha de cronbach con un 0,956. para el análisis de datos se utilizó el paquete estadístico spss. se concluyó que la correlación entre es muy significativa, el coeficiente de rho spearman = 0.586 y que el sig. bilateral es 0.000, siendo inferior a 0.05. también, se estableció que las dimensiones del engagement laboral: vigor, dedicación y absorción tienen una relación positiva y significativa con la variable felicidad en el trabajo.

palabras clave: engagement laboral, felicidad en el trabajo, dedicación.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between work engagement and happiness at work in a financial entity in the city of arequipa, 2021. the established study methodology was under a non-experimental design, of an applied type and correlational level. sampling was non-probabilistic and for convenience. the survey technique was used and a questionnaire of 24 questions was applied to 35 workers. the validity of the instrument was determined by the judgment of three experts. similarly, reliability was determined using cronbach's alpha with 0.956. for data analysis, the spss statistical package was used. it was concluded that the correlation between is very significant, the rho spearman coefficient = 0.586 and that the bilateral sig. is 0.000, being less than 0.05. also, it was established that the dimensions of work engagement: vigor, dedication and absorption have a positive and significant relationship with the variable happiness at work.

keywords: work engagement, happiness at work, dedication.

I. Introducción

Las entidades financieras actualmente presentan varios factores de crecimiento en nuestra sociedad. Esto debido a la necesidad de contar con productos y servicios financieros que ayuden al logro de objetivos económicos, por lo tanto, existe una competencia amplia en este sector, que también ha sido influenciada por la pandemia que atraviesa el mundo debido al COVID 19.

Tanto las personas naturales como jurídicas necesitan de trabajadores comprometidos en todos los ámbitos, esta característica es necesaria en el sector financiero puesto que a través de sus servicios se proporcionan recursos de apalancamiento y liquidez para el crecimiento económico de los negocios, ahí radica la responsabilidad de las entidades financieras y bancarias de garantizar un ambiente y condiciones laborales adecuadas para que sus empleados se identifiquen con los objetivos organizacionales. El ámbito empresarial necesita valorar al cliente interno puesto que permanece largos periodos de su tiempo para cumplir metas de las entidades para las que trabaja, pero también su realización personal y satisfacción emocional son elementos clave en su vida.

Un estudio realizado en el 2016 determina que solo el 30% de trabajadores peruanos consideran ser felices en su centro de labores, este porcentaje indica que aún hay mucho camino por recorrer si se quiere lograr un cambio positivo en las prácticas organizacionales en beneficio de los trabajadores (IFO, 2016). Por otro lado, el World Economic Forum resalta la importancia de la felicidad en el trabajo ya que la felicidad representa un activo empresarial, el estudio precisa que, por cada dólar invertido en el bienestar de los trabajadores, la rentabilidad se incrementa en 29% y la productividad mejora en un 60% (WEF, 2021).

En la ciudad de Arequipa, existen varias agencias financieras que mantienen un crecimiento en el número de clientes nuevos al mes, pero es necesario acompañar esta mejora con políticas que favorezcan el mejoramiento de calidad de vida de los trabajadores que hacen posible la rentabilidad empresarial. La agencia financiera

ubicada en el distrito de Hunter tiene 35 trabajadores que, en el año 2021, en el contexto del Covid-19, manifestaron que necesitan condiciones orientadas a mejorar el clima organizacional y ambiente de trabajo bajo la nueva modalidad virtual y de distanciamiento social implementado por el gobierno.

Una vez detallada la situación que atraviesa la organización para ser considerada una realidad no ideal y que puede estar sujeta a mejoras para que los trabajadores desarrollen su máximo potencial humano, se ha formulado el siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre el engagement laboral y la felicidad en una entidad financiera, Arequipa – 2021?

Así mismo se han formulado las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuál es la relación entre el vigor y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021?, ¿Cómo es la relación entre la dedicación y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021? y ¿Cómo es la relación entre la absorción y la felicidad en una entidad financiera, Arequipa – 2021?

La investigación es conveniente porque busca resolver la importancia que existe el engagement y diferenciarlos de otros términos similares, lo cual es fundamental para poder obtener una actitud positiva en los colaboradores y por ende lograr el bienestar de los mismos, es así que esta investigación aporta información importante con respecto al engagement laboral, el mismo que nos permitirá entender de una manera más clara la implicancia de esta variable dentro de una organización.

El presente estudio tiene relevancia social debido a que existen diversos factores para que un ser humano se desarrolle y alcance plenitud en su vida, uno de los lugares en los que invierte mayor tiempo es en el lugar de trabajo; por lo tanto al lograr tener las condiciones que favorezcan el desarrollo de actividades bajo un enfoque de oportunidades favorece el crecimiento personal y ésta se basa en periodos de felicidad y mejor salud emocional que a su vez se traducirá en una sociedad más productiva y contenta. Esta investigación tiene implicancia práctica

ya que los trabajadores podrán ser más productivos si su estado emocional es bueno, lo cual hará que las empresas obtengan mayor rentabilidad.

El objetivo general de la investigación es: Determinar la relación entre el engagement laboral y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021, donde sus objetivos específicos son: Establecer la relación entre el vigor y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021. Determinar la relación entre la dedicación y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021. Identificar la relación que existe entre absorción y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021.

La hipótesis de investigación: Existe una relación significativa entre el engagement laboral y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021. Hipótesis Nula: No Existe una relación significativa entre el engagement laboral y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021.

II. Marco teórico

Respecto a antecedentes internacionales, tenemos los siguientes trabajos relacionados:

(Merino, Fernández, & Juárez, 2022) Indican en su artículo que al aplicar el modelamiento de ecuaciones estructurales para la evaluación de la dimensionalidad. El estudio estuvo conformado por trabajadores peruanos que formaron tres grupos: dos homogéneos y un heterogéneo, tomados a partir de un muestreo no probabilístico. En cuanto al instrumento: se utilizó la versión de 15 ítems de Salanova (2000) y la de 9 ítems de Schaufeli (2006). Como resultados se tuvo que la consistencia interna tiene coeficientes superiores a 75; por lo tanto, el modelo debería ser unidimensional

De acuerdo con (Novello, 2017) en su tesis “La felicidad y el compromiso en el trabajo” existe la urgencia de enfocar la necesidad de las organizaciones de velar por el bienestar de los trabajadores. El objetivo de su estudio fue investigar la bibliografía sobre las variables y también de analizar los diferentes conceptos relacionados para explorar sus relaciones. Para ello se tuvo una muestra de 102 personas quienes llenaron una encuesta que fue enviada por correo electrónico, también se hizo una entrevista a un jefe del área de personal para ahondar sobre la definición de las variables estudiadas. Una de las conclusiones más importantes indica que una persona se mantiene en una organización que comparte valores, los cuales se asocian con su identidad.

A continuación, se hace mención de los antecedentes nacionales.

(Davey, 2017) indica en su artículo “Felicidad y Engagement en estudiantes-trabajadores de nivel superior en Lima” indica que la finalidad fue conocer dentro de la corriente de la psicología, estudiar la correlación entre felicidad y el engagement en cierto grupo de estudiantes de universidades o institutos que se encuentren trabajando. Toma como base la relación encontrada en otras investigaciones entre la inteligencia emocional y componentes de satisfacción. El método utilizado fue tener un estudio descriptivo correlacional. Se encontró que la relación entre las dos variables estudiadas es muy significativa, además de calculó

que los estudiantes tienen un porcentaje más alto en el nivel de engagement que en los niveles de felicidad.

Según (Maldonado, 2020) en su trabajo de tesis de grado titulado “Engagement laboral en colaboradores de una empresa de ventas corporativas de telecomunicaciones”, cuyo objetivo fue conocer el engagement en la empresa de telecomunicaciones, pero en el área de fuerza de ventas. Los resultados indicaron que en nivel de engagement es intermedia, donde la dimensión que tienen valores más altos en la dimensión de Vigor. Lo más resaltante de este estudio es que existen puntos de bastante diferencia entre mujeres y varones, donde los varones muestran dimensiones con puntuaciones mayores.

Según (Lázaro, 2019) en su tesis de grado titulado “Felicidad y Engagement Laboral en Trabajadores de una Empresa del Rubro Financiero de Lima Metropolitana” plantearon como objetivo fue determinar los niveles de felicidad y de engagement para establecer si existe relación entre ambos. Este estudio toma como base teórica la psicología positiva. Este estudio fue comparativo porque pretendió conocer las diferencias entre aquellos que presentaban alto o bajo nivel de engagement. Se tomaron a más de 500 personas como población, pero la muestra fue mayor a 180 trabajadores. Se llegó a la conclusión de que la relación es positiva, donde más de la mitad de la muestra se considera feliz, mientras que solo un 35% tiene un nivel de engagement alto. Se evidenció que no hay grandes diferencias entre varones y mujeres respecto a la felicidad según la permanencia y área de trabajo, pero si hay puntos discordantes de acuerdo al cargo que ocupan en la organización.

A continuación, se hace mención de los antecedentes locales.

(Lastra & Tamayo, Felicidad y engagement en docentes de una corporación educativa en la ciudad de Arequipa, 2017) en el estudio “Felicidad y engagement en docentes de una corporación educativa en la ciudad de Arequipa” en el área de psicología plantean como finalidad de la investigación encontrar la relación entre las variables felicidad y engagement en un complejo educativo que está conformada por cinco planteles en una sola ciudad. La metodología planteada permitió realizar la encuesta a 123 trabajadores de estos 5 centros educativos utilizando instrumentos que han sido ampliamente utilizados como la escala de

Felicidad de Alarcón y el Cuestionario UWES. Los resultados demostraron que si existe una correlación moderada, lo cual es similar a anteriores investigaciones en el tema.

Según (Delgado & Velasquez, 2018) en su tesis de grado titulado “Influencia del Engagement en la Satisfacción Laboral de los Colaboradores De Una Agencia Bancaria En El Distrito De Cayma – Arequipa, 2018” cuyo objetivo fue analizar la influencia del Engagement en la satisfacción laboral quienes trabajan en una agencia bancaria, se utilizó una investigación de tipo descriptivo – correlacional transversal, como instrumento se hizo uso de UWES y el SPL, el primero mide el engagement y el segundo mide la satisfacción laboral. Se aplicó a una población de 25 trabajadores, la muestra fue el total. Se llegó a la conclusión de que, si hay una influencia entre estas dos variables, donde a mayor incidencia de una, afecta directamente a la otra.

Las teorías relacionadas al tema son:

La primera variable es Engagement laboral. Este término es “un estado afectivo y cognitivo relacionado a un trabajo” (Salanova & Shaufeli, 2009, pág. 34)

Salanova y Shaufeli (2009) indican que el engagement es un estado psicológico que implica realización. Que en la práctica sería lo contrario al burnout, lo que se traduce a tener un sentimiento agradable y afectuoso de una persona con su trabajo.

(Hewitt, 2014) manifiesta que el engagement tiene una relación con el afecto a la organización; es decir, con el vínculo afectivo con la compañía, lo que hace que la persona considere una mayor permanencia en la empresa.

Vigor, esta dimensión se refiere a la capacidad de tener niveles elevados de energía y resistencia mental mientras se realiza una jornada de trabajo. También se refiere al grado de voluntad para esforzarse y culminar las actividades laborales ante posibles complicaciones durante el trabajo.

Dedicación, plasmada por la implicancia que tiene un trabajador con las labores organizacionales. Asimismo, es reflejada al mostrar entusiasmo y sentirse inspirado para cumplir metas de la empresa.

Absorción. Algunas personas manifiestan mucha concentración en las actividades laborales, lo cual hace que el tiempo invertido mentalmente en las tareas de la oficina no permita una desconexión natural entre las actividades del trabajo y las personales. (Flores, Fernández, Juárez, & Merino, 2015)

Acerca de la variable dependiente, denominada felicidad en el trabajo, Alarcón (2016) manifiesta que “este se refiere al estado emocional y físico en el que un individuo no tiene dolor” (p. 54).

Para Sánchez y Méndez (2011) la felicidad en el trabajo, entendida desde el punto de vista psicológico permite tener una visión del entorno en el que se encuentra cierta persona, su bienestar no es algo aislado de las situaciones que lo rodean sino más bien una mezcla de rasgos característicos propios como virtudes o fortalezas y las emociones que comparte en sus relaciones interpersonales.

Según Warr (2013) indica que al referirnos a la felicidad en un ambiente específico, es enfocarnos, para estudio, a las situaciones en las que el trabajo permite un grado de satisfacción subjetivo dadas ciertas condiciones enmarcadas en valores, obtención de beneficios laborales y la facilitación del “team work” (p. 99-106).

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

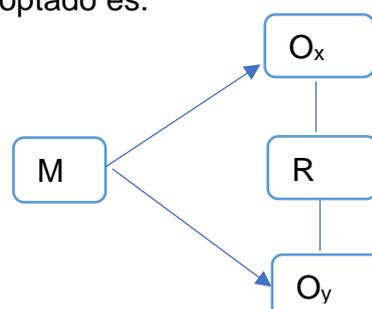
De acuerdo a Rodríguez (2011) “El tipo de investigación aplicada es aquella que busca solucionar determinado problema previamente identificado. Esta investigación se realiza después de haber revisado todo el conocimiento generado por la investigación básica. Este planteamiento es útil para la primera fase de identificación de problemas, así como para establecer las medidas de solución” (p.80). Por lo mencionado, esta investigación es aplicada.

En la presente investigación no se manipularon las variables, primero se observó la situación en que se encontraba la entidad bancaria donde se tomaron en cuenta sucesos ya acontecidos. Según los autores Hernández et al. (2014) una investigación no experimental “Se basa en acontecimientos que se desarrollan sin la manipulación de las variables, sino que éstos suceden de modo natural y sin alteraciones. Solo se observan tal y como se desenvuelven para poder realizar un posterior análisis” (p.122). Por lo tanto, este estudio es de diseño no experimental.

Se precisa que este estudio es transeccional, también llamado transversal puesto que se realizó en un momento preciso y elegido por los investigadores, no haciéndose ninguna comparación con otros momentos donde la realidad pudo haber cambiado Hernández et al (2014), en este caso se tomaron datos del año 2021.

Esta investigación es de nivel correlacional porque busca conocer la relación existente entre dos variables.

El esquema adoptado es:



Dónde:

M : Es la muestra

Ox : Es la información de Engagement laboral

Oy : Es la información de Felicidad en el trabajo

R : Indica la relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Engagement laboral

Es orgullo hacia las actividades que se desarrollan en el lugar de trabajo. El compromiso de una persona hacia la empresa en la que trabaja demuestra que se ha identificado, comprende los objetivos organizacionales e interioriza metas conjuntas para alcanzar realización tanto personal como profesional. (Moccia, 2016)

Las dimensiones de Engagement laboral son 3: vigor, dedicación, absorción.

Variable 2: Felicidad en el trabajo

Es la sensación de bienestar debido al equilibrio proporcionado por situaciones promovidas y realizadas por la empresa hacia los trabajadores, esta sensación es causada por beneficios, oportunidades de desarrollo, un grato ambiente laboral, entre otras condiciones adecuadas en entorno pensado para individuos más que para herramientas de producción (Gallegos, 2005).

Las dimensiones de Felicidad en el trabajo son 5: sentido positivo de la vida, satisfacción con la vida, realización personal y alegría de vivir.

La escala de medición de ambas variables es ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: De acuerdo a Hernández et al (2014) "Población es el conjunto de elementos del cual se necesita información para completar el proceso investigativo. Son todos los participantes de cualquier grupo que tiene similares características" (p.50).

La población del presente estudio está conformada por 35 trabajadores de una entidad financiera de Arequipa en el 2021.

Muestra: Conforme a Bernal (2010) “La muestra tiene como fundamento ser un conjunto representativo al cual le serán aplicados los instrumentos seleccionados” (p. 34).

En este caso la muestra la conforman todos los trabajadores de la unidad de análisis.

Muestreo: El muestreo es no probabilístico, censal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Bernal (2010) indica que la encuesta “es una estructura de ítems para recolectar información pertinente” (p.45).

La técnica empleada para la recolección de datos de la primera variable: Engagement laboral fue la encuesta; asimismo, la obtención de datos de la variable Felicidad en el trabajo se hizo mediante la técnica de la encuesta.

Instrumento: De acuerdo a Bernal (2010) “Los instrumentos permiten la realización material de la técnica elegida para la recolección de datos” (p.23). En este estudio los instrumentos a utilizados son los siguientes:

- Para la variable Engagement laboral se empleará el cuestionario cerrado propuesto por Cárdenas (2016). Está compuesto por 17 preguntas, elaborado bajo la escala de tipo Likert de 1 a 6.
- Para la variable Felicidad en el trabajo se utilizó un cuestionario teniendo como base al estudio de Cárdenas (2016), el cual fue adaptado por el investigador a la situación real del estudio, este cuestionario contiene 27 ítems que deberán ser completados usando la escala de Likert de 1 a 5.

Validez: El instrumento fue validado por especialistas en el objeto de estudio- El total de puntaje de validez que los expertos otorgaron al instrumento en la variable Engagement laboral es de 88.3%, mientras que el puntaje de validez otorgado al instrumento de la variable Felicidad en el trabajo es de 86.5%.

A continuación, se detallan los datos de los expertos quienes evaluaron el instrumento a utilizar en la tesis.

Tabla 1:

Expertos para validación de instrumento.

Nombres y Apellidos		Puntaje
Experto 01	Dra Carmen Milena Noblecilla Saavedra	85%
Experto 02	Mg. Lizet Malena Farro Ruiz	89%
Experto 03	Mg. Tania Méndez Cáceres	91%

Confiabilidad: Se realizó la prueba de confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach en el software estadístico SPSS. Según Marcano (2016) si el coeficiente resultante es 1, la confiabilidad es perfecta pero el valor mínimo aceptable es 0.7.

La prueba de fiabilidad de la variable Engagement laboral es 0,989, esto significa alta fiabilidad del instrumento y por lo tanto es aplicable a la investigación.

Del mismo modo, el resultado de la prueba Alfa de Cronbach de la variable Felicidad en el trabajo indica que el coeficiente es 0,965, esto significa alta fiabilidad del instrumento.

3.5. Procedimientos

La investigación comienza con la observación directa de la situación en la institución financiera, específicamente en la Agencia Hunter, donde se aprecia el problema a investigar. Luego, se procedió a revisar información sobre el tema de investigación en anteriores tesis y libros. Posteriormente, se plantearon los

objetivos e hipótesis. Para culminar, se determinó que el instrumento usado sería el cuestionario para obtener datos coherentes y válidos que posteriormente serían procesados y analizados mediante el software SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

El procesamiento de datos se realizó tomando en cuenta lo señalado por el programa estadístico SPSS. Se realizó un análisis cuantitativo mediante la estadística descriptiva, donde los resultados son presentados mediante cuadros y gráficos. Luego, para la estadística inferencial, se aplicó el coeficiente de Rho de Spearman para medir la relación entre dos variables, obteniendo tablas para presentar los resultados.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación cumple con reconocer a los autores de cada idea plasmada, además de obtener los datos para el análisis estadístico de manera apropiada, clara y objetiva. La ética de investigación se presenta en todo el desarrollo de este trabajo.

IV. Resultados

4.1. Análisis descriptivo de los resultados estadísticos

4.1.1. Estadística descriptiva de Engagement laboral

Tabla 2:

Resultado descriptivo de la variable Engagement laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	5.7	5.7	5.7
Medio	10	28.6	28.6	34.3
Alto	18	51.4	51.4	85.7
Muy alto	5	14.3	14.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

En la tabla 2 se puede observar que, del total de los trabajadores encuestados, un 51,4% de las personas indican que tienen un alto nivel de Engagement laboral, mientras que solo un 5,7% indica que el nivel de Engagement laboral es bajo. Entonces, es un buen indicador de gestión que más del 50% de los encuestados figuren con un Engagement alto y muy alto.

4.1.2. Estadística descriptiva de Felicidad en el trabajo

Tabla 3:

Resultado descriptivo de la variable Felicidad en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	5.7	5.7	5.7
Medio	9	25.7	25.7	31.4
Alto	19	54.3	54.3	85.7
Muy alto	5	14.3	14.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

En la tabla 3 se puede observar que, del total de los trabajadores encuestados, un 54,3% de las personas indican que tienen un alto nivel de Felicidad en el trabajo, mientras que solo un 5,7% indica que el nivel de Felicidad en el trabajo es bajo. Pero un gran porcentaje (25.7%) considera que tienen un nivel medio en esta segunda variable. Entonces, las personas no confirman completo bienestar en su centro de labores.

4.2. Estadística inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad nos indica si la distribución de datos es normal o no normal y con esta información poder elegir el estadístico apropiado para la contrastación de hipótesis.

Si el valor de significancia es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula.

Si el valor de significancia es $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula.

Tabla 4:

Análisis de normalidad de las variables Felicidad en el trabajo y Engagement laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Felicidad en el trabajo	,302	35	,000	,844	35	,000
Engagement	,286	35	,000	,853	35	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 4 se muestran los resultados de la prueba de normalidad, se indica que el valor de significancia es menor $p < 0.05$; por lo tanto, la distribución no es normal.

Debido a que la muestra seleccionada es menor a 50, se trabajó con los valores de Shapiro – Wilk. Para la variable Felicidad en el trabajo el valor de significancia es 0,302 mientras que para la variable Engagement laboral es 0,286. Ya que estos

valores son menores a 0,05 se utilizó el estadístico Rho Spearman para la prueba de hipótesis.

H₀: No existe una relación significativa entre el engagement laboral y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021

H₁: Existe una relación significativa entre el engagement laboral y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021.

4.2.2. Resultado por objetivos

Objetivo general: Determinar la relación entre el Engagement laboral y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021,

La prueba de hipótesis se realizó usando el estadístico Rho Spearman, al ser no paramétrica y de acuerdo a lo señalado en la prueba de normalidad.

H₀: No existe una relación significativa entre el engagement laboral y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021

H₁: Existe una relación significativa entre el engagement laboral y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021.

Regla de decisión:

P < 0,05 Se rechaza la H₀

P > 0,05 No se rechaza la H₁

Tabla 5:

Relación entre Engagement laboral y Felicidad en el trabajo de los trabajadores

			Engagement laboral	Felicidad en el trabajo
Rho de Spearman	Engagement laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,743**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Felicidad en el trabajo	Coefficiente de correlación	,743**	1,000

	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5 se observa que el valor es ($p < 0,05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Se acepta la relación entre el engagement laboral y la felicidad en el trabajo de los trabajadores de una entidad financiera en Arequipa, 2021 puesto que el resultado de la correlación $R=0.743$, lo que significa una correlación positiva significativa.

Objetivo específico 01: Establecer la relación entre el vigor y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021.

H₀: No existe una relación significativa entre el vigor y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021

H₁: Existe una relación significativa entre el vigor y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021.

Regla de decisión:

Si el valor de significancia es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula.

Si el valor de significancia es $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula.

Tabla 6:

Relación entre la dimensión Vigor y Felicidad en el trabajo de los empleados de una entidad financiera, Arequipa – 2021

		Vigor	Felicidad en el trabajo
Rho de Spearman	Vigor	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,598**
	Felicidad en el trabajo	Coefficiente de correlación	.
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la tabla 6 se puede afirmar que existe una relación altamente significativa entre la dimensión Vigor y la variable Felicidad en el trabajo. Además, Vigor y Felicidad en el trabajo presentan un valor de coeficiente de correlación de 0,598. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Objetivo específico 02: Determinar la relación entre la dedicación y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021.

H₀: No existe una relación significativa entre la dedicación y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021

H₁: Existe una relación significativa entre la dedicación y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021.

Regla de decisión:

Si el valor de significancia es < 0,05 se rechaza la hipótesis nula.

Si el valor de significancia es > 0,05 se acepta la hipótesis nula.

Tabla 7:

Relación entre la dimensión Dedicación y Felicidad en el trabajo de los empleados de una entidad financiera, Arequipa – 2021

		Dedicación	Felicidad en el trabajo
Rho de Spearman	Dedicación	1,000	,670**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	35	35
Felicidad en el trabajo	Felicidad en el trabajo	,670**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 7 se observa que mediante la correlación de Rho de Spearman existe una relación significativa entre la dimensión Dedicación de la variable Engagement laboral y la variable Felicidad en el trabajo. El valor de coeficiente de correlación es de 0,670. Por lo cual, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Objetivo específico 03: Identificar la relación que existe entre absorción y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021.

H₀: No existe una relación significativa entre la dedicación y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021

H₁: Existe una relación significativa entre la dedicación y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021.

Regla de decisión:

Si el valor de significancia es < 0,05 se rechaza la hipótesis nula.

Si el valor de significancia es > 0,05 se acepta la hipótesis nula.

Tabla 8:

Relación entre la dimensión Absorción y Felicidad en el trabajo de los empleados de una entidad financiera, Arequipa – 2021

			Absorción	Felicidad en el trabajo
Rho de Spearman	Absorción	Coeficiente de correlación	1,000	,573**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Felicidad en el trabajo	Coeficiente de correlación	,573**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 8 se observa que existe una relación significativa entre la dimensión Absorción de engagement laboral y la variable Felicidad en el trabajo. La correlación de Rho de Spearman entre Absorción y Felicidad en el trabajo tiene el valor de (0,573). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

V. Discusión

Este trabajo tuvo como objetivo conocer la relación entre el engagement laboral y la felicidad en el trabajo de los colaboradores de una entidad financiera de Arequipa – 2021. De acuerdo a lo obtenido, esta relación es significativamente alta ya que el coeficiente de Rho de Spearman es 0,743. Este resultado se corrobora con el estudio de (Lázaro, 2019) tomado como antecedente nacional, el cual determina que la felicidad si está relacionada con el engagement de manera positiva en el sector financiero, específicamente en la ciudad de Lima, esto significa que si los colaboradores presentan mayores niveles de felicidad, entonces han desarrollado un alto nivel de compromiso e involucramiento con la empresa. Asimismo, la investigación de (Toledo, 2018) donde la unidad de análisis fue una empresa de outsourcing, concluye que la relación entre estas dos variables es moderadamente significativa ya que el coeficiente Rho es 0,382. Por otro lado, (Davey, 2017) en su investigación con las mismas variables, pero en estudiantes – trabajadores de educación afirma que la relación entre felicidad y engagement es moderada, pero la proporción de encuestados que evidencian un nivel alto de engagement es mayor al 50%, lo que coincide con los resultados obtenidos en la presente investigación. Los autores (Salanova & Shaufeli, 2009) indican que engagement es un estado psicológico, que dependiendo de las circunstancias puede ser algo positivo o negativo para la organización y los trabajadores, esta definición concuerda con los hallazgos de la presente investigación al relacionar bienestar con la percepción de felicidad que manifiestan los colaboradores.

En el trabajo de investigación Felicidad y compromiso en el trabajo, Novello (2018) encuentra que un 73% de los trabajadores indican que son felices en su trabajo. Esto corresponde a un grato clima y al disfrute de las tareas encomendadas, además de que cuentan con oportunidades de crecimiento y aprendizaje. Las personas que indicaron que no son felices atribuyen este estado a la falta de una adecuada remuneración y que las tareas son repetitivas. Esto se contrasta con los resultados obtenidos en este estudio ya que solo un 54% de los empleados indicaron que son felices en un nivel alto. Además, Novello (2017) indica que el 95% indica estar muy comprometido con la firma y que se debe al disfrute de las relaciones entre compañeros de trabajo; en contraste con la presente investigación,

ya que de acuerdo a la tabla 7, solo un 14% de los trabajadores tiene un engagement laboral muy alto.

Respecto al primer objetivo específico: establecer la relación entre el vigor y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021 se aprecia en la tabla 15 que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,598 lo que indica que existe una significativa relación entre estas dos variables y por ende se acepta la hipótesis planteada al inicio de la investigación. Este resultado se corrobora con el estudio de (Maldonado, 2020) donde la dimensión vigor tiene mayor predominancia en la evaluación del engagement laboral en una empresa de outsourcing. Además, esta dimensión (vigor) se presenta con mayor índice en los varones, quienes demuestran energía y resistencia en las actividades diarias.

El segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la dedicación y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021. Respecto a este objetivo, la tabla indica que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,670, lo que indica que la correlación entre la dimensión dedicación y la felicidad en el trabajo es significativa. Este resultado se corrobora con el estudio de Maldonado (2020) el cual señala que la dedicación es fundamental en el engagement de los trabajadores, que además indican que la flexibilidad y la organización de procesos son los aspectos más destacados que mejorarían en la empresa para lograr felicidad en el trabajo.

Finalmente, respecto al tercer objetivo específico: Identificar la relación que existe entre absorción y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021, el estudio de Ospina y Menghel (2016) señala que los varones presentan disfrute al otorgar tiempo a las actividades laborales, por lo que ellos representan la mayor cantidad de personas que priorizan el trabajo sobre la familia y por ende tienen más intervención en el desempeño organizacional. En la presente investigación se puede observar que existe una relación positiva entre la dimensión Absorción y la Felicidad en el trabajo, el valor del coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,573; esto concuerda con el trabajo de (Lázaro, 2019) que relaciona factores sociodemográficos con el nivel de engagement y felicidad de sus empleados, ya que se concluyó que aquellas personas que son altamente felices tienen un nivel alto de absorción del trabajo.

VI. Conclusiones

Primero.- Se determinó que existe una relación significativa entre la variable engagement laboral y la variable felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021. El nivel de significancia es de 0,000 y el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,743, esto evidencia que estas dos variables se corresponden de manera directa; por lo tanto, después de realizado este trabajo se puede concluir que la percepción de felicidad que los trabajadores son el reflejo del nivel de engagement laboral que han desarrollado.

Segundo. - Se estableció que existe una relación entre la dimensión Vigor y la variable Felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021. El nivel de significancia es de 0,000 y el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,598, lo que evidencia que la mencionada dimensión y la felicidad en el trabajo tienen una relación significativa. Entonces, se concluye que la energía con la que se realiza las actividades de manera eficiente, la vitalidad para el logro de objetivos personales y laborales, así como la persistencia que un trabajador demuestra en el centro de labores corresponde a sentirse involucrado con la entidad, lo que genera un alto nivel de felicidad en el trabajo.

Tercero. - Se determinó que existe una relación directa entre la dimensión dedicación y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021. Se aprecia en los resultados que el nivel de significancia es 0,001 y el coeficiente de Rho de Spearman es 0,670. Esto indica que la dimensión mencionada y la variable Felicidad en el trabajo tienen una relación significativa. Por eso se concluye que cuanto más compromiso de los trabajadores para contribuir a alcanzar las metas, continua inspiración para realizar las tareas con el mejor ánimo posible y mostrar entusiasmo, mayor será la satisfacción y plenitud de las personas en todos los aspectos de su vida.

Cuarto. - Se identificó que la relación entre absorción y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021 es moderada. El nivel de significancia es de 0,000 y el coeficiente Rho de Spearman es de 0,573; por lo tanto, la dimensión Absorción y la variable Felicidad en el trabajo tienen una relación positiva. Se

concluye que si un trabajador se encuentra inmerso en el trabajo siente un alto nivel de realización personal, lo que se traducen en bienestar personal.

VII. Recomendaciones

Primero. – Se recomienda al gerente realizar reuniones de retroalimentación por jefaturas respecto a las políticas de ascenso y crecimiento profesional en la organización. Esto hará que el nivel de engagement de los trabajadores se incremente ya que se sentirán involucrados en el cumplimiento de metas organizacionales a la par de metas personales.

Segundo. – Se recomienda al jefe de recursos humanos medir el engagement laboral anualmente mediante entrevistas y encuestas, así tener un plan de acción con estrategias para fomentar el desarrollo integral de los trabajadores. También se sugiere contratar especialistas en Salud Ocupacional para que desde sus conocimientos y experiencia guíen las actividades principales de la organización y realicen un plan para tener mejores prácticas empresariales en beneficio de los trabajadores y de la empresa.

Tercero. – Se recomienda al jefe de remuneraciones mejorar el programa de incentivos económicos o bonificaciones tras el cumplimiento de metas en las colocaciones de créditos de los analistas de las agencias financieras, para ello es necesario establecer los roles y funciones de cada colaborador para que las tareas sean asignadas de manera adecuada.

Cuarto. – Se recomienda al jefe administrativo establecer como meta institucional mayor felicidad en los trabajadores mediante actividades que mejoren la calidad de vida, satisfacción con la vida y realización personal. Realizar capacitaciones a todo el personal administrativo, en especial al área de recursos humanos para incentivar actividades enfocados al crecimiento profesional.

Referencias

- Berardi, A. (2015). *Motivación Laboral y Engagement*. Argentina.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Education.
- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Edición Díaz De Santos S.A.
- Chavez, M., & Sosa, D. (2017). *Engagement Laboral en la Institución Educativa N° 40479 - Miguel Grau, Distrito de Islay, Provincia de Islay, Región Arequipa, 2017*. Arequipa, Perú.
- Davey, K. (2017). Felicidad y Engagement en estudiantes-trabajadores de nivel superior en Lima. *Revista de Investigación en Psicología*, 20(2), 389-406. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v20i2.14049>
- Delgado, S., & Velasquez, K. (2018). *Influencia del Engagement en la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de un Agencia Bancaria en el Distrito de Cayma - Arequipa, 2018*. Arequipa, Perú.
- Díaz, D. (2021). *Efectos del engagement en el Perú 2010-2020*. Pimentel, Perú.
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., & Merino, C. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima. 2(21), 195-296.
- Gallegos, H. (2005). *Nuevos enfoques de la administración*. Lima: Fondo Editorial PUCP.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hewitt, A. (2014). *Trends in global employee engagement*. Business content.
- Huaman, E. (2016). *Calidad de servicio de atención y la fidelización del cliente en el área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito cusco s.a. Oficina principal – 2016*. Cusco, Perú.

- IFO. (05 de abril de 2016). Solo el 35% de los peruanos está feliz con su trabajo. Obtenido de <http://rpp.pe/economia/economia/solo-el-35-de-los-peruanos-esta-feliz-con-sustrabajo-noticia-951114>
- Lastra, E., & Tamayo, C. (2017). Felicidad y engagement en docentes de una corporación educativa en la ciudad de Arequipa. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- Lastra, E., & Tamayo, C. (2017). *Felicidad y Engagement en Docentes de una Corporación Educativa en la Ciudad de Arequipa*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María .
- Lázaro, E. (2019). *Felicidad y Engagement Laboral en Trabajadores de una empresa del rubro financiero de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.
- Lopez Roldan, & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Bellaterra.
- Maldonado, J. (2020). *Engagement laboral en colaboradores de una empresa de ventas corporativas de telecomunicaciones*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Merino, C., Fernández, M., & Juárez, A. (2022). Validez de la estructura interna del Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en trabajadores peruanos. *Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 39(1). Obtenido de <https://doi.org/10.16888/interd.2022.39.1.1>
- Moccia, S. (2016). Felicidad en el trabajo. *Psychologist Paper*, 23-25.
- Novello, O. (2017). Felicidad y Engagement en estudiantes-trabajadores de nivel superior en Lima. Argentina: Universidad de San Andrés.
- Peña, L. B. (2010). La revisión bibliográfica. *PROYECTO DE INDAGACIÓN*, 1-12.
- Puértolas, C. (2014). Estrategias de fidelización de clientes en entidades financieras: La calidad del servicio al cliente. Zarafoza, España.
- Radrigán, M. (2012). *Gestión y liderazgo en los emprendimientos sociales*. Chile: Revista de la Universidad Bolivariana.

- Rodriguez Araínga, W. (2011). *Guía de investigación científica*. Lima: Universidad de Ciencias y Humanidades .
- Ruiz, P. (1997). *Desarrollo humano: Estudio del ciclo vital*. México: Pearson Prentice Hall.
- Saavedra, D. (2001). *Elaboración de tesis profesionales Primera Edición*. México: Editorial Pax.
- Salanova, M., & Shaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza.
- Sánchez, A., & Méndez, B. (2011). *Estudio cercano a la felicidad*. Madrid.
- Smith, A. (2016). Greatness in the workplace. *Business nowadays*, 76-86.
- Soifer, F., & Becerra, M. (2021). Análisis del employee engagement en la entidad bancaria Interbank, Real Plaza - Chiclayo. Chiclayo, Perú.
- Valderrama. (2007). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos EIRL.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Empresa Editora Macro EIRL.
- Villete, J. (2000). *Diseño de proyectos de administración*. Santo Domingo: INTEC.
- Warr, P. (2013). *Sources of happiness in the workplace*. Washington: Journal of work and organizational psychology.
- WEF. (10 de noviembre de 2021). La felicidad laboral, un activo para las empresas. *El economista*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/La-felicidad-laboral-un-activo-para-las-empresas-20211110-0050.html>
- Yuni, J., & Urbano, C. (2006). *Técnicas Para Investigar 2*. Córdoba: Brujas.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Engagement laboral	Vigor	1,2,3,4,5	Ordinal
	Dedicación	6,7,8,9	
	Absorción	10,11,12	
Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Felicidad en el trabajo	Sentido positivo de la vida	13,14,15	Ordinal
	Satisfacción con la vida	16,17,18	
	Realización personal	19,20,21	
	Alegría de vivir	22,23,24	

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Engagement y felicidad en el trabajo de una entidad financiera. Arequipa - 2021.								
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre el engagement laboral y la felicidad en una entidad financiera, Arequipa – 2021?</p> <p>Problemas específicos - ¿Cuál es la relación entre el vigor y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021? - - ¿Cómo es la relación entre la dedicación y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021? - ¿Cómo es la relación entre la absorción y la felicidad en una entidad financiera, Arequipa – 2021?</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe una relación significativa entre el engagement laboral y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021. Ho: No Existe una relación significativa entre el engagement laboral y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021</p>	<p>Objetivo General -Determinar la relación entre el engagement laboral y la felicidad en una entidad financiera, Arequipa – 2021</p> <p>Objetivos específicos -Establecer la relación entre el vigor y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021. -Determinar la relación entre la dedicación y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021. -Identificar la relación que existe entre absorción y la felicidad en el trabajo en una entidad financiera, Arequipa – 2021.</p>	VARIABLE 1: Engagement laboral					
			Dimensiones	Indicadores	Escala			
			Vigor	Energía Vitalidad Persistencia	Ordinal			
			Dedicación	Compromiso Inspiración Entusiasmo				
			Absorción	Inmersión laboral Exclusividad de actividades				
						VARIABLE 2: Felicidad en el trabajo		
			Dimensiones	Indicadores				
			Sentido positivo de la vida	Plenitud Esperanza Emoción				
			Satisfacción con la vida	Satisfacción Orgullo personal Gratitud.				
			Realización personal	Equilibrio Realización Optimismo				
Alegría de vivir	Gozo Bienestar Dicha							

ANEXO 3: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT LABORAL Y FELICIDAD EN EL TRABAJO

Estimado Sr(a) El presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación titulado “Engagement y felicidad en el trabajo de una entidad financiera. Arequipa - 2021”, el cual tiene fines exclusivamente académicos. Agradecemos su colaboración.

Instrucciones:

Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa que considere conveniente:

Escala valorativa

1.Totalmente desacuerdo	2.Desacuerdo	3.Ni de acuerdo ni desacuerdo	4.De acuerdo	5.Totalmente de acuerdo
(TD)	(ED)	(I)	(DA)	(TDA)

N°	DIMENSIONES (Items)		T D	E D	I	D A	TD A
	Engagement laboral						
	DIMENSIÓN 1: VIGOR	INDICADORES	1	2	3	4	5
1	Considera usted que cuenta con la energía suficiente para realizar sus actividades laborales eficientemente	Energía					
2	Considera usted que al realizar sus actividades laborales con energía obtiene mejores resultados en sus actividades laborales.	Energía					
3	Usted puede continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	Vitalidad					
4	Considera usted que al realizar sus actividades laborales con vitalidad esto contribuye al logro de sus objetivos laborales y personales	vitalidad					
5	Considero que soy persistente al realizar mis actividades laborales pese que se presenten ciertos inconvenientes	Persistencia					
	DIMENSIÓN 2: DEDICACIÓN						

6	Usted se siente comprometido con la empresa para contribuir al logro de los objetivos de la misma	Compromiso					
7	Usted se siente inspirado al realizar sus actividades laborales para lograr sus objetivos personales	Inspiración					
8	Mi trabajo me inspira a seguir desarrollarme profesionalmente	Inspiración					
9	Usted desempeña de manera entusiasta sus actividades laborales	Entusiasmo					
DIMENSIÓN 3: ABSORCIÓN							
10	Considera usted que al realizar sus actividades laborales olvida todo lo que pasa a su alrededor.	Inmersión laboral					
11	Considera usted que su trabajo acapara incluso horas fuera de su horario laboral.	Inmersión laboral					
12	Usted desarrolla sus actividades laborales en un solo centro de trabajo	Exclusividad de actividades					
Felicidad en el trabajo							
DIMENSIÓN 1 : SENTIDO POSITIVO DE LA VIDA							
13	Considera usted que sus actividades laborales contribuyen al sentimiento de plenitud en su vida .	Plenitud					
14	Considera Usted que al realizar sus actividades laborales lograra sus objetivos personales.	Esperanza					
15	Se siente usted contento al realizar sus actividades laborales.	Emoción					
DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN CON LA VIDA							
16	Considera usted que sus actividades laborales contribuyen a que se sienta satisfecho a lo alcanzado hasta ahora	Satisfacción					
17	Usted se siente orgulloso con los logros alcanzados en el ámbito laboral hasta el día de hoy.	Orgullo personal					
18	Siente usted gratitud por el trabajo que desarrolla actualmente .	Gratitud					
DIMENSIÓN 3: REALIZACIÓN PERSONAL							
19	Considera usted que sus actividades laborales le permiten administrar su tiempo para desarrollar actividades tanto en el ámbito personal y familiar.	Equilibrio					
20	Considera usted que su trabajo le permite sentirse realizado como persona.	Realización					

21	Se considera usted una persona optimista ante ciertos problemas que se puedan presentar en su ámbito laboral y familiar.	Optimismo						
	DIMENSIÓN 4 : ALEGRÍA DE VIVIR							
22	Se siente usted Feliz al realizar sus actividades laborales.	Gozo						
23	Considera Usted que su trabajo contribuye a su bienestar personal.	Bienestar						
24	Se considera usted dichoso al realizar sus actividades laborales.	Dicha						

ANEXO 4: JUICIO DE EXPERTO 1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE ENGAGEMENT LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: VIGOR								
1	Considera usted que cuenta con la energía suficiente para realizar sus actividades laborales eficientemente	X		X		X		
2	Considera usted que al realizar sus actividades laborales con energía obtiene mejores resultados en sus actividades laborales.	X		X		X		
3	Usted puede continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	X		X		X		
4	Considera usted que al realizar sus actividades laborales con vitalidad esto contribuye al logro de sus objetivos laborales y personales	X		X		X		
5	Considero que soy persistente al realizar mis actividades laborales pese que se presenten ciertos inconvenientes	X		X		X		
DIMENSION 2: DEDICACION								
6	Usted se siente comprometido con la empresa para contribuir al logro de los objetivos de la misma	X		X		X		
7	Usted se siente inspirado al realizar sus actividades laborales para lograr sus objetivos personales	X		X		X		
8	Mi trabajo me inspira a seguir desarrollarme profesionalmente	X		X		X		
9	Usted desempeña de manera entusiasta sus actividades laborales	X		X		X		
DIMENSION 3: ABSORCION								
10	Considera usted que al realizar sus actividades laborales. Olvida todo lo que pasa a su alrededor.	X		X		X		
11	Considera usted que su trabajo acapara incluso horas fuera de su horario laboral.	X		X		X		
12	Usted desarrolla sus actividades laborales en un solo centro de trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg. Mg. Tania Méndez Cáceres

DNI: 40773820

Especialidad del validador: Maestro en Docencia Universitaria y Gestión Educativa.

24 de enero del 2022

¹Definición: El ítem corresponde el concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE FELICIDAD EN EL TRABAJO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: SENTIDO POSITIVO DE LA VIDA								
1	Considera usted que sus actividades laborales contribuyen al sentimiento de plenitud en su vida	X		X		X		
2	Considera Usted que al realizar sus actividades laborales lograra sus objetivos personales	X		X		X		
3	Se siente usted contento al realizar sus actividades laborales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN CON LA VIDA								
4	Considera usted que sus actividades laborales contribuyen a que se sienta satisfecho a lo alcanzado hasta ahora	X		X		X		
5	Usted se siente orgulloso con los logros alcanzados en el ámbito laboral hasta el día de hoy.	X		X		X		
6	Siente usted gratitud por el trabajo que desarrolla actualmente	X		X		X		
7	Usted desempeña de manera entusiasta sus actividades laborales	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: REALIZACIÓN PERSONAL								
8	Considera usted que sus actividades laborales le permiten administrar su tiempo para desarrollar actividades tanto en el ámbito personal y familiar.	X		X		X		
9	Considera usted que su trabajo le permite sentirse realizado como persona.	X		X		X		
10	Se considera usted una persona optimista ante ciertos problemas que se puedan presentar en su ámbito laboral y familiar.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ALEGRÍA DE VIVIR								
11	Se siente usted Feliz al realizar sus actividades laborales.	X		X		X		
12	Considera Usted que su trabajo contribuye a su bienestar personal.	X		X		X		
13	Se considera usted dichoso al realizar sus actividades laborales.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [..]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg. Tania Méndez Cáceres**

DNI: 40773820

Especialidad del validador: **Maestro en Docencia Universitaria y Gestión Educativa.**

24 de enero del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

ANEXO 5: JUICIO DE EXPERTO 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE ENGAGEMENT LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: VIGOR								
1	Considera usted que cuenta con la energía suficiente para realizar sus actividades laborales eficientemente	X		X		X		
2	Considera usted que al realizar sus actividades laborales con energía obtiene mejores resultados en sus actividades laborales.	X		X		X		
3	Usted puede continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	X		X		X		
4	Considera usted que al realizar sus actividades laborales con vitalidad esto contribuye al logro de sus objetivos laborales y personales	X		X		X		
5	Considero que soy persistente al realizar mis actividades laborales pese que se presenten ciertos inconvenientes	X		X		X		
DIMENSION 2: DEDICACION								
6	Usted se siente comprometido con la empresa para contribuir al logro de los objetivos de la misma	X		X		X		
7	Usted se siente inspirado al realizar sus actividades laborales para lograr sus objetivos personales	X		X		X		
8	Mi trabajo me inspira a seguir desarrollarme profesionalmente	X		X		X		
9	Usted desempeña de manera entusiasta sus actividades laborales	X		X		X		
DIMENSION 3: ABSORCION								
10	Considera usted que al realizar sus actividades laborales. Olvida todo lo que pasa a su alrededor.	X		X		X		
11	Considera usted que su trabajo acapara incluso horas fuera de su horario laboral.	X		X		X		
12	Usted desarrolla sus actividades laborales en un solo centro de trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. D^{ra}/ Mg: CARMEN MILENA NOBLECILLA SAAVEDRA DNI: 02879565

¹Pertinencia: El ítem corresponde el concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de enero del 2022

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE FELICIDAD EN EL TRABAJO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMEN SIONES 1: SENTIDO POSITIVO DE LA VIDA								
1	Considera usted que sus actividades laborales contribuyen al sentimiento de plenitud en su vida	X		X		X		
2	Considera Usted que al realizar sus actividades laborales lograra sus objetivos personales	X		X		X		
3	Se siente usted contento al realizar sus actividades laborales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN CON LA VIDA								
4	Considera usted que sus actividades laborales contribuyen a que se sienta satisfecho a lo alcanzado hasta ahora	X		X		X		
5	Usted se siente orgulloso con los logros alcanzados en el ámbito laboral hasta el día de hoy.	X		X		X		
6	Siente usted gratitud por el trabajo que desarrolla actualmente	X		X		X		
7	Usted desempeña de manera entusiasta sus actividades laborales	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: REALIZACIÓN PERSONAL								
8	Considera usted que sus actividades laborales le permiten administrar su tiempo para desarrollar actividades tanto en el ámbito personal y familiar.	X		X		X		
9	Considera usted que su trabajo le permite sentirse realizado como persona.	X		X		X		
10	Se considera usted una persona optimista ante ciertos problemas que se puedan presentar en su ámbito laboral y familiar.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ALEGRIA DE VIVIR								
11	Se siente usted Feliz al realizar sus actividades laborales.	X		X		X		
12	Considera Usted que su trabajo contribuye a su bienestar personal.	X		X		X		
13	Se considera usted dichoso al realizar sus actividades laborales.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **D^{ra}/ Mg: CARMEN MILENA NOBLECILLA SAAVEDRA** DNI: 02879565

24 de enero del 2022



Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 6: JUICIO DE EXPERTO 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE ENGAGEMENT LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: VIGOR								
1	Considera usted que cuenta con la energía suficiente para realizar sus actividades laborales eficientemente	X		X		X		
2	Considera usted que al realizar sus actividades laborales con energía obtiene mejores resultados en sus actividades laborales.	X		X		X		
3	Usted puede continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	X		X		X		
4	Considera usted que al realizar sus actividades laborales con vitalidad esto contribuye al logro de sus objetivos laborales y personales	X		X		X		
5	Considero que soy persistente al realizar mis actividades laborales pese que se presenten ciertos inconvenientes	X		X		X		
DIMENSION 2: DEDICACION								
6	Usted se siente comprometido con la empresa para contribuir al logro de los objetivos de la misma	X		X		X		
7	Usted se siente inspirado al realizar sus actividades laborales para lograr sus objetivos personales	X		X		X		
8	Mi trabajo me inspira a seguir desarrollarme profesionalmente	X		X		X		
9	Usted desempeña de manera entusiasta sus actividades laborales	X		X		X		
DIMENSION 3: ABSORCION								
10	Considera usted que al realizar sus actividades laborales. Olvida todo lo que pasa a su alrededor.	X		X		X		
11	Considera usted que su trabajo acapara incluso horas fuera de su horario laboral.	X		X		X		
12	Usted desarrolla sus actividades laborales en un solo centro de trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg. Mg. Tania Méndez Cáceres**

DNI: 40773820

Especialidad del validador: **Maestro en Docencia Universitaria y Gestión Educativa.**

24 de enero del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE FELICIDAD EN EL TRABAJO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: SENTIDO POSITIVO DE LA VIDA								
1	Considera usted que sus actividades laborales contribuyen al sentimiento de plenitud en su vida	X		X		X		
2	Considera Usted que al realizar sus actividades laborales lograra sus objetivos personales	X		X		X		
3	Se siente usted contento al realizar sus actividades laborales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: SATISFACCION CON LA VIDA								
4	Considera usted que sus actividades laborales contribuyen a que se sienta satisfecho a lo alcanzado hasta ahora	X		X		X		
5	Usted se siente orgulloso con los logros alcanzados en el ámbito laboral hasta el día de hoy.	X		X		X		
6	Siente usted gratitud por el trabajo que desarrolla actualmente	X		X		X		
7	Usted desempeña de manera entusiasta sus actividades laborales	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: REALIZACION PERSONAL								
8	Considera usted que sus actividades laborales le permiten administrar su tiempo para desarrollar actividades tanto en el ámbito personal y familiar.	X		X		X		
9	Considera usted que su trabajo le permite sentirse realizado como persona.	X		X		X		
10	Se considera usted una persona optimista ante ciertos problemas que se puedan presentar en su ámbito laboral y familiar.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ALEGRÍA DE VIVIR								
11	Se siente usted Feliz al realizar sus actividades laborales.	X		X		X		
12	Considera Usted que su trabajo contribuye a su bienestar personal.	X		X		X		
13	Se considera usted dichoso al realizar sus actividades laborales.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg: Mg. Lizet Malena Farro Ruiz**

DNI: 45962909

Especialidad del validador: **Magíster en Administración y Dirección de Empresas**

25 de enero del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

ANEXO 7: ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Expertos para validación de instrumento.

Coeficiente	Interpretación
0 – 0,5	Inaceptable
0,5 – 0,6	Pobre
0,6 – 0,7	Débil
0,7 – 0,8	Aceptable
0,8 – 0,9	Bueno
0,9 - 1	Excelente

Prueba de fiabilidad de la variable Engagement Laboral.

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	35

Prueba de fiabilidad de la variable Felicidad en el trabajo.

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	35

ANEXO 8: CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN



Banco de crédito del Perú
Gerente de Agencia

Quiero indicar yo María Angela Quintanilla , que en calidad de Gerente de Agencia del Banco de Crédito del Perú .

Por la media manifiesto mi conformidad para dedicar tiempo y apoyo para las actividades académicas requeridas del Sr. Jhordan Josecc Apaza Mamani, por el desarrollo de su proyecto **"Engagement y felicidad en el trabajo de una entidad financiera, Arequipa - 2021"**, con la finalidad de que obtenga resultados satisfactorios en sus objetivos académicos.



María Angela Quintanilla R.
Gerente Pyme Mixto
DNI 29639132 / MAT 217983
División de Canales de Atención

ANEXO 9: BASE DE DATOS

Cuestionario																						
VARIABLE 1																						
ARTICIPANT	D1				D2				D3			D4				D5				TOTAL		
	p1	p2	p3	Total	p4	p5	p6	Total	p7	p8	Total	p9	p10	p11	p12	Total	p13	p14	p15		Total	
1	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	8	4	4	4	4	16	4	5	2	11	57	
2	5	5	4	14	5	5	4	14	4	4	8	4	4	4	4	16	5	5	5	15	67	
3	5	4	5	14	3	5	2	10	5	2	7	5	5	5	5	20	5	5	5	15	66	
4	4	4	4	12	2	4	2	8	5	4	9	4	4	5	4	17	4	4	4	12	58	
5	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	12	60	
6	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	9	5	4	4	4	17	4	4	4	12	67	
7	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	3	15	
8	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	9	5	5	5	4	19	4	4	4	12	69	
9	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	5	5	20	5	5	5	15	75	
10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	9	5	5	5	5	20	5	5	5	15	74	
11	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	10	5	4	4	5	18	5	5	4	14	66	
12	5	5	4	14	4	5	4	13	5	4	9	4	4	4	4	16	4	5	2	11	63	
13	5	4	4	13	5	4	3	12	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	12	62	
14	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	10	5	5	5	5	20	5	5	5	15	72	
15	4	4	5	13	5	5	4	14	5	5	10	5	5	5	4	19	4	5	5	14	70	
16	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	8	5	4	4	4	17	4	4	4	12	63	
17	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	9	5	5	5	5	20	4	5	5	14	73	
18	5	5	4	14	4	5	2	11	4	4	8	4	4	4	4	16	5	4	4	13	62	
19	5	5	4	14	4	5	4	13	5	4	9	4	4	4	4	16	4	5	4	13	65	
20	5	5	4	14	4	5	3	12	5	4	9	4	5	5	5	19	4	4	5	13	67	
21	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	8	4	4	5	4	17	4	4	4	12	62	
22	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	10	4	4	4	4	16	5	5	5	15	68	
23	5	4	4	13	4	4	2	10	4	4	8	4	2	2	4	12	4	4	4	12	55	
24	5	4	4	13	4	4	4	12	4	2	6	4	4	4	4	16	5	5	4	14	61	
25	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	2	14	4	4	4	12	58	
26	5	5	5	15	5	5	4	14	4	2	6	4	4	4	2	14	3	5	3	11	60	
27	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	5	5	20	5	5	5	15	75	
28	5	4	4	13	5	4	4	13	5	4	9	4	4	4	4	16	4	4	4	12	63	
29	5	5	5	15	4	5	4	13	5	4	9	4	4	4	4	16	4	4	4	12	65	
30	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	12	61	
31	5	5	4	14	4	4	3	11	4	4	8	5	5	5	5	20	3	4	3	10	63	
32	4	5	5	14	4	5	4	13	5	5	10	5	5	5	5	20	5	5	4	14	71	
33	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	5	5	20	5	5	5	15	75	
34	5	4	4	13	4	4	3	11	4	2	6	4	4	4	4	16	4	5	2	11	57	
35	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	4	16	2	5	5	12	61	

ENGAGEMENT LABORAL

FELICIDAD EN EL TRABAJO



VARIABLE 2																								
ARTICIPANT	D1									D2									D3					TOTAL
	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	Total	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	Total	p32	p33	p34	p35	Total	
1	4	4	4	4	3	4	4	4	31	2	4	4	4	4	2	4	4	28	3	4	4	5	16	75
2	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	4	5	4	4	5	4	4	34	4	4	4	4	16	83
3	3	3	3	3	3	3	5	5	28	3	3	5	5	5	5	5	3	34	3	3	3	5	14	76
4	4	4	5	2	2	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	5	17	78
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	80
6	5	5	5	4	5	5	5	5	39	4	5	5	5	5	4	5	5	38	5	5	5	5	20	97
7	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	4	20
8	5	5	5	4	4	5	4	4	36	5	4	5	5	5	4	5	4	37	4	5	5	5	19	92
9	5	5	5	4	4	5	5	5	38	5	5	5	5	5	4	5	4	38	5	5	5	5	20	96
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	20	99
11	5	4	4	5	4	4	4	5	35	4	5	5	4	4	4	5	5	36	4	5	5	5	19	90
12	4	4	4	4	2	4	5	4	31	4	4	5	4	4	3	4	4	32	4	4	4	4	16	79
13	4	4	4	3	4	5	4	4	32	4	4	5	5	5	3	4	4	34	4	4	4	4	16	82
14	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	99
15	5	4	1	4	5	5	5	4	33	5	4	5	5	5	4	5	4	37	5	5	5	5	20	90
16	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	79
17	4	4	5	5	5	4	5	5	37	4	5	5	5	5	3	5	5	37	4	5	5	4	18	92
18	4	4	4	4	3	2	4	4	29	4	2	5	4	2	2	4	4	27	4	4	4	5	17	73
19	4	4	4	5	4	5	5	4	35	4	4	5	5	5	3	4	4	34	4	5	4	4	17	86
20	4	4	5	4	5	4	5	4	35	4	4	5	5	5	3	4	3	33	3	4	5	3	15	83
21	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	5	5	5	4	4	4	4	35	5	5	5	4	19	87
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	16	81
23	4	4	4	4	4	5	5	4	34	4	4	5	5	4	4	4	5	35	4	5	5	5	19	88
24	4	4	4	4	2	4	4	4	30	4	4	5	5	4	2	4	4	32	4	4	4	4	16	78
25	4	4	4	4	3	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	79
26	3	4	4	5	5	5	4	4	34	3	5	5	5	4	3	5	5	35	4	5	5	5	19	88
27	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	100
28	4	5	4	4	5	5	4	4	35	5	5	5	4	5	5	5	4	38	4	5	4	5	18	91
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	80
30	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	80
31	3	3	5	3	3	5	4	4	30	3	5	5	5	5	5	4	4	36	3	4	4	3	14	80
32	5	5	5	4	5	5	5	5	39	4	5	5	5	5	4	5	5	38	5	5	5	5	20	97
33	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	100
34	3	3	3	4	4	4	5	4	30	4	3	4	4	4	4	4	5	32	4	4	5	3	16	78
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	4	4	3	4	4	30	4	4	4	4	16	78