



Universidad César Vallejo

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACÁDEMICO DE DOCTORADO EN**  
**ADMINISTRACIÓN**

Engagement y satisfacción laboral en el estado de flow de los  
colaboradores de una organización no gubernamental en Lima

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctor en Administración

**AUTOR:**

Palomino Flores, Javier Valentino (orcid.org/0000-0001-7007-1486)

**ASESORES:**

Dra. Carhuancho Mendoza, Irma Milagros (orcid.org/0000-0002-4060-5667)

Dr. Venturo Orbegoso, Carlos Oswaldo (orcid.org/0000-0002-7465-8687)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2024**



**ESCUELA DE POSGRADO  
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARHUANCHO MENDOZA IRMA MILAGROS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Engagement y Satisfacción Laboral en el Estado de Flow de los Colaboradores de una Organización no Gubernamental en Lima", cuyo autor es PALOMINO FLORES JAVIER VALENTINO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
IRMA MILAGROS CARHUANCHO MENDOZA <b>DNI:</b> 40460914 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4060-5667	Firmado electrónicamente por: IMILAGROSCM el 26-07-2024 13:39:55

Código documento Trilce: TRI - 0836680



**ESCUELA DE POSGRADO  
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, PALOMINO FLORES JAVIER VALENTINO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Engagement y Satisfacción Laboral en el Estado de Flow de los Colaboradores de una Organización no Gubernamental en Lima", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
PALOMINO FLORES JAVIER VALENTINO <b>DNI:</b> 44896187 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7007-1486	Firmado electrónicamente por: JPALOMINOFL el 26- 07-2024 13:40:48

Código documento Trilce: INV - 1669196

### **Dedicatoria**

A mi querida madre, quien ha sido mi inspiración y apoyo a lo largo de este camino.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, por brindarme un entorno de aprendizaje excepcional.

A la Dra. Carhuanchu, mi asesora de tesis, por su sabiduría, orientación y apoyo.

## Tabla de contenido

	Pág.
Carátula .....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras .....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Resumo.....	xi
I. Introducción .....	1
II. Metodología .....	14
III. Resultados .....	19
IV. Discusión.....	27
V. Conclusiones.....	32
VI Recomendaciones.....	33
VII. Propuesta .....	35
Referencias.....	42
Anexos.....	53
Anexo 1. Matriz de operacionalización de la variable y matriz de consistencia....	54
Anexo 2. El instrumento .....	58
Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos .....	62
Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna .....	96
Anexo 5. Consentimiento informado .....	98
Anexo 6. Reporte similitud en software turnitin .....	99
Anexo 7. Análisis complementario .....	100

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Datos socio demográfico .....	19
<b>Tabla 2.</b> Contraste sexo y nivel estudios.....	19
<b>Tabla 3.</b> Contraste sexo y años de experiencia .....	21
<b>Tabla 4.</b> Modelo de regresión que explica cómo la variable estado de flow depende de las variables engagement y satisfacción laboral.....	22
<b>Tabla 5.</b> Estimaciones para explicar la influencia del engagement y la satisfacción laboral en el estado de flow .....	23
<b>Tabla 6.</b> Modelo de regresión que explica cómo la variable estado de flow depende de la variable engagement.....	24
<b>Tabla 7.</b> Estimaciones para explicar la influencia del engagement en el estado de flow.....	24
<b>Tabla 8.</b> Modelo de regresión que explica cómo la variable estado de flow depende de la variable satisfacción laboral .....	25
<b>Tabla 9.</b> Estimaciones para explicar la influencia de la satisfacción laboral en el estado de flow.....	26
<b>Tabla 10.</b> Cronograma de actividades .....	39
<b>Tabla 11.</b> Presupuesto del proyecto.....	40

## Índice de figuras

	Pág.
<b>Figura 1.</b> Niveles de las variables .....	21
<b>Figura 2.</b> Problemática del engagement y la satisfacción Laboral en una ONG y su impacto en el estado de flow .....	35



## Resumen

Este estudio resalta la importancia de las estrategias de gestión del personal para el crecimiento sostenible de las organizaciones, al contribuir al ODS de Trabajo Decente y Crecimiento Económico. Se determinó la influencia del engagement y la satisfacción laboral en el estado de flow de una ONG en Lima, desde una perspectiva positivista y con un enfoque cuantitativo. Los resultados, obtenidos de una muestra de 220 colaboradores, validaron el modelo teórico, demostrando que el engagement y la satisfacción laboral explican el 86.4% de la variabilidad en el estado de flow. Al priorizar el bienestar y desarrollo de los empleados, se mejora el desempeño organizacional a través del flow. La propuesta incluye fortalecer la comunicación entre superiores y empleados, fomentar la participación y el desarrollo profesional y crear un ambiente laboral que promueva la concentración y el disfrute, con el fin de mejorar la satisfacción y eficacia organizacional.

**Palabras clave:** Engagement, satisfacción laboral, estado de flow, organización no gubernamental, colaboradores.

## **Abstract**

This study highlights the importance of personnel management strategies for the sustainable growth of organizations, contributing to the Sustainable Development Goal of Decent Work and Economic Growth. The influence of engagement and job satisfaction on the state of flow of a non-governmental organization (NGO) in Lima was determined from a positivist perspective with a quantitative approach. The results, obtained from a sample of 220 collaborators, validated the theoretical model, demonstrating that engagement and job satisfaction explain 86.4% of the variability in the state of flow. By prioritizing the well-being and development of employees, organizational performance is improved through flow. The proposal includes strengthening communication between supervisors and employees, fostering participation and professional development, and creating a work environment that promotes concentration and enjoyment, aiming to enhance organizational satisfaction and effectiveness.

**Keywords:** Engagement, job satisfaction, state of flow, non-governmental organization, collaborators.

## Resumo

Este estudo destaca a importância das estratégias de gestão de pessoal para o crescimento sustentável das organizações, contribuindo para o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável de Trabalho Decente e Crescimento Econômico. A influência do engajamento e da satisfação no trabalho no estado de fluxo de uma organização não governamental (ONG) em Lima foi determinada a partir de uma perspectiva positivista com uma abordagem quantitativa. Os resultados, obtidos a partir de uma amostra de 220 colaboradores, validaram o modelo teórico, demonstrando que o engajamento e a satisfação no trabalho explicam 86,4% (de acordo com Nagelkerke) da variabilidade no estado de fluxo. Ao priorizar o bem-estar e o desenvolvimento dos funcionários, o desempenho organizacional é melhorado através do fluxo. A proposta inclui o fortalecimento da comunicação entre supervisores e funcionários, o fomento da participação e do desenvolvimento profissional, e a criação de um ambiente de trabalho que promova concentração e prazer, com o objetivo de melhorar a satisfação e a eficácia organizacional.

**Palavras-chave:** Engajamento, satisfação no trabalho, estado de fluxo, organização não governamental, colaboradores.