



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA FELICIDAD EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE
LA EMPRESA MARCO MARKETING CONSULTANT S.A.C.**



**PRESENTADA POR
DAVID DANIEL LEÓN VÁSQUEZ**

**ASESOR
ROSA MARÍA HONORES GARAY**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO DE
ADMINISTRACIÓN**

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**LA FELICIDAD EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA MARCO MARKETING CONSULTANT S.A.C.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO DE
ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

DAVID DANIEL LEÓN VÁSQUEZ

ASESOR:

Mg. ROSA MARÍA HONORES GARAY

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre Hermelinda, por enseñarme a realizar las cosas con amor, a mi padre David, por inculcarme disciplina, a mi hermana Fabiola, por estar siempre para mí y a mi sobrino Ignacio, por enseñarme que la vida es un milagro.

David

Agradecimientos

A Dios, por haberme iluminado en la elección del tema de mi investigación y darme la oportunidad de poderme graduar en momentos difíciles como los que vivimos en Pandemia y darme fortaleza para seguir adelante.

A mi madre, por brindarme en cada instante su apoyo y aliento incondicional durante todo el período de estudio para lograr mi objetivo.

A mi padre, que en estos momentos está luchando contra una enfermedad degenerativa y me demuestra sus ganas de salir adelante todos los días.

A mi hermana, por su afecto y comprensión a lo largo de los años, demostrándome que la familia es lo más importante en la vida-

A mi sobrina, por brindarme como bibliotecóloga, las facilidades de búsqueda de información relevante para poder presentar esta investigación.

A mi asesora, por estar siempre guiándome en este proceso, por sus críticas constructivas y contribuciones para ayudarme a mejorar mi investigación y la finalización de mi tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	7
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	11
1.1 Antecedentes de la investigación	11
1.2 Bases teóricas	18
1.3 Definición de términos básicos	37
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	38
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas	38
2.2 Variables y definición operacional	38
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	40
3.1 Diseño metodológico	40
3.2 Diseño muestral	40
3.3 Técnicas de recolección de datos	40
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	40
3.5 Aspectos éticos	41
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	42
4.1. Resultados de la investigación	42
4.1.1. Descripción de la muestra	42
4.1.2. Análisis exploratorio	44
4.1.3. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis	53
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	57
5.1. Discusión de resultados	57
CONCLUSIONES.....	65
RECOMENDACIONES	66
FUENTES DE INFORMACIÓN	67
ANEXOS	74
1. Matriz de consistencia	75
2. Matriz de operacionalización de variables	78
3. Instrumento de recopilación de datos	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Información del rango de edades de la muestra	42
Tabla 2. Información sobre el género de la muestra.....	42
Tabla 3. Confiabilidad de la variable felicidad en el trabajo.....	43
Tabla 4. Confiabilidad de la variable Desempeño Laboral.....	43
Tabla 5. Estadísticos Descriptivos respecto a las variables y dimensiones.....	44
Tabla 6. Resumen de procesamiento de casos – Felicidad en el Trabajo.....	45
Tabla 7. Prueba de normalidad - Felicidad en el Trabajo.....	45
Tabla 8. Prueba de normalidad- Dimensión N°1: Compromiso Individual.....	45
Tabla 9. Prueba de normalidad- Dimensión N°2: Satisfacción Laboral.....	46
Tabla 10. Prueba de normalidad- Dimensión N°3: Compromiso Organizativo...	46
Tabla 11. Resumen de procesamiento de casos – Desempeño Laboral.....	47
Tabla 12. Prueba de normalidad - Desempeño Laboral.....	47
Tabla 13. Correlación Dimensión Compromiso Individual y Desempeño Laboral.....	53
Tabla 14. Correlación Dimensión Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral.....	54
Tabla 15: Correlación Dimensión Compromiso Organizativo y Desempeño Laboral.....	55
Tabla 16. Correlación de variables Felicidad en el Trabajo y Desempeño Laboral.....	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Información del rango de edades de la muestra.....	42
Figura 2. Información sobre el género de la muestra.....	43
Figura 3. Gráfico Q-Q Plot – Felicidad en el Trabajo.....	48
Figura 4. Gráfico Q-Q Plot - Dimensión N°1 Compromiso Individual.....	49
Figura 5. Gráfico Q-Q Plot - Dimensión N°2 Satisfacción Laboral.....	50
Figura 6. Gráfico Q-Q Plot - Dimensión N°3 Compromiso Organizativo.....	51
Figura 7. Gráfico Q-Q Plot - Desempeño Laboral.....	52

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo primordial comprender la relación entre las variables felicidad en el trabajo y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Marco Marketing Consultant S.A.C.

La felicidad en el trabajo fue abordada desde la propuesta Salas, A., Alegre, J., & Fernández, R. (2018) y la operacionalización de la misma, quienes proponen tanto las dimensiones e indicadores, así como los ítems para poder medirla de manera adecuada. El desempeño laboral se elaboró desde la propuesta de Alles, M. (2004) y la operacionalización de la misma perspectiva, quien propone las dimensiones, indicadores e ítems para su correcta medición.

En cuanto a metodología, esta investigación tiene un alcance correlativo, un diseño no experimental y transversal, se utilizaron datos de carácter cuantitativo. La muestra del estudio no es probabilística e incluye a 76 colaboradores, quienes afirman en su mayoría que encuentran sentido y propósito en el trabajo, ya que cuentan con un férreo compromiso individual y organizacional, son entusiastas debido a que están inspirados en su trabajo y tienen claro que eso impacta de manera positiva en su desempeño laboral

Finalmente, este estudio confirma muestras aleatorias suficientes para poder constatar que existe una conexión entre las variables felicidad en el trabajo y desempeño laboral de los empleados en sus dimensiones: compromiso individual y organizacional, así como en su dimensión satisfacción laboral.

Palabras clave: Felicidad en el trabajo, desempeño laboral, compromiso individual, compromiso organizativo, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The main objective of this study was to understand the relationship between the variables job satisfaction and the job performance of the employees of the company Marco Marketing Consultant S.A.C.

Happiness at work was approached from the proposal Salas, A., Alegre, J., & Fernández, R. (2018) and its operationalization, who propose both the dimensions and indicators, as well as the items to be able to measure it properly. The work performance was elaborated from the proposal of Alles, M. (2004) and the operationalization of the same perspective, who proposes the dimensions, indicators and items for their correct measurement.

Regarding methodology, this research has a correlative scope, a non-experimental and cross-sectional design, quantitative data were used. The study sample is not probabilistic and includes 76 collaborators, who mostly affirm that they find meaning and purpose in their work, since they have a strong individual and organizational commitment, are enthusiastic because they are inspired by their work and have Of course, this has a positive impact on their job performance.

Finally, this study confirms sufficient random samples to be able to verify that there is a connection between the variables job satisfaction and job performance of employees in their dimensions: individual and organizational commitment as well as in their job satisfaction dimension.

Keywords: Happiness at work, job performance, individual commitment, organizational commitment, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones no son entes, están formadas por personas y para todos nosotros la felicidad y la de nuestro entorno es un objetivo prioritario en todos los espacios de la vida, ya sea en lo individual como en lo laboral. Al respecto, es necesario que las empresas tomen conciencia, que los colaboradores felices disfruten lo que hacen, se sienten orgullosos de su organización, generan un buen clima laboral y agregan valor a los procesos de la empresa.

Las alteraciones de depresión y ansiedad le cuestan a la economía de todo el mundo \$1 billón al año en productividad que se perdió, de acuerdo con un análisis realizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017).

Acosta (2018) indica que las personas por lo natural siguen la satisfacción como objetivo, anhela a la comodidad perfecta y estable, por lo tanto, si es organización, en la cual la persona pasa excelente parte de su vida, tiene que expandirse y mejorar ya sea su comodidad psicosocial que su calidad de vida laboral y organizacionales, teniendo en cuenta que las labores más productivas son las que salen de las manos de una persona feliz.

Los análisis que se efectuaron en los últimos años han incrementado el énfasis en la medida de la felicidad para conocer las diferentes medidas que la componen, el interés despertado por muchos investigadores se debe a la naturaleza subjetiva de la felicidad.

Tal como concluyen Salanova, Llorens y Martínez (2016) surge una psicología organizacional positiva que agrega un concepto revolucionario de salud integral al contexto laboral, donde aspectos como la creatividad, emociones positivas y motivación son tomados en cuenta como potenciadores de las organizaciones que engloban al bienestar subjetivo.

En la organización feliz, los trabajadores muestran un alto nivel de compromisos organizacionales y, en general, se identifican no únicamente con la educación de la entidad sino también con el modo en que funciona. Si el colaborador

demuestra tener un elevado desempeño en el trabajo, como consecuencia de ello, poseerá mayores niveles de pertenencia con las funciones encomendadas.

En sus resultados, Sanín (2017) apoya el interés de plantear el tema de la felicidad en las organizaciones y muestra que es factible ser más feliz y optimista en sus labores y de esa manera aumenten el nivel de rendimiento, producción y competencia. Los desarrollos subjetivos se agarran como sinónimo de felicidad (Diener, 2018) y habla del valor de la vida por parte del autor, en la que se abordan aspectos cognitivos, tanto negativos como positivos, y el conocimiento de la satisfacción que los seres humanos tienen con la vida misma.

El presente estudio abordó con enfoques de investigación cuantitativa con un diseño transeccional no experimental y una categoría correlacional, se realizó la correlación de la variable independiente felicidad en el trabajo con las variables dependientes que son el desempeño laboral, se utilizó de análisis estadístico mediante el uso de herramientas confiables previamente validadas para medir la satisfacción laboral y el desempeño laboral.

En la organización MARCO MARKETING CONSULTANT SAC, donde se desarrolló la presente investigación, se desplegó una encuesta inopinada a mediados del año 2021 dirigido a 76 colaboradores, con la finalidad de que se conozca el motivo por la que los indicadores de desempeño laboral habían disminuido considerablemente. El problema principal fue el aumento en la rotación del personal y la disminución del desempeño laboral.

En ese momento, el principal objetivo establecido fue si la felicidad laboral se relacionó de forma significativa con el desempeño laboral y en fundamento al efecto del estudio, plantear alguna mejora que impresione de modo positivo en los colaboradores.

Las restricciones que se tuvo para realizar la investigación se dieron en el plano de recolección de datos, ya que, debido al efecto Pandemia, la organización

determinó el cambio de modalidad de trabajo, de presencial a virtual, por esta razón, se contactó a los colaboradores vía encuestas online.

Esta investigación tiene 5 capítulos, el primer capítulo presenta el marco teórico, que abarca una examinación de los antecedentes nacionales e internacionales, los fundamentos teóricos que se relacionan con el tema y el desarrollo del aspecto conceptual relacionados con los determinantes de la felicidad en el trabajo y el desempeño laboral.

En el segundo capítulo se presentan las variables señalando sus respectivas dimensiones y su correspondiente operacionalización.

En el tercer capítulo, se describe los aspectos metodológicos del estudio: diseño metodológico, tipo y nivel de investigación, así mismo, se describe el diseño muestral desde su punto de vista poblacional y muestral; también se describen técnicas de recopilación de información y técnica estadística para procesar información. Finalmente se detalla el aspecto ético del estudio.

El cuarto capítulo presenta el resultado del estudio que se ocupa de la descripción de la muestra, de los análisis e interpretación del resultado en fundamento a las situaciones actuales de los problemas, con la elaboración de tablas estadísticas y gráficos que aportan a la obtención del resultado relevante y la comprobación de los objetivos planteados inicialmente.

Finalmente, en el quinto capítulo, se presenta todo lo referente a la discusión del resultado. Así mismo, se complementa con la conclusión, recomendación y con las fuentes de información.

El apéndice o anexo contiene la matriz de consistencia, la matriz de operacionalización de variables, las herramientas de recolección de datos y el formato de validación experta.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Existen un gran número de estudios donde se relata el papel fundamental de la felicidad como una variable de alto impacto para agregar valor a nuestras vidas, tanto en el trabajo como personalmente.

La palabra "felicidad" no es usada a la ligera. La felicidad es un deseo de todas las personas, y además pueden ser medidas de avance en la sociedad. Asimismo, encontramos estudios y métodos sobre cómo podemos ser felices en nuestro trabajo y cómo aportar valor a las organizaciones.

El desempeño laboral es una variable vital, a la que las empresas le toman la importancia debida porque genera un clima organizacional saludable e incrementa los bienestar económicos de la empresa.

La búsqueda de la felicidad radica en un estado de ánimo lleno de satisfacción, agradecimiento, plenitud, alegría y eso se irradia en el trabajo e impacta de manera positiva en un alza consistente y persistente del desempeño laboral.

1.1.1 Antecedentes nacionales:

Aguilar, Benavides, Bravo y Corimaya (2019) en su tesis "Análisis de la felicidad en los trabajadores de Minera El Brocal", esta investigación trató de estudiar la felicidad en una organización, de esta misma, se ha derivado un plan de trabajo para mejorarlo. La finalidad de este estudio fue que se determine la felicidad de los empleados de las Sociedades Mineras El Brocal a través de las aplicaciones de los Índices Chambas, que determinan la relación entre satisfacción con la vida y satisfacciones en el centro de labores, cuyo propósito fue determinar los factores que más o menos producen felicidad en el empleado.

Para este estudio se analizó los instrumentos en la entidad mediante 2 escalas "Trabajas para sobrevivir" y "Chamba es chamba" (Yamamoto,

2013), las que se aplicaron a unas muestras representativas de 85 empleados.

Los resultados mostraron que los empleados están insatisfechos, por ello la relación entre expectativas es mucho mayor que el desempeño logrado en buenos lugares para vivir, estar de buenos ánimos, posición y casa; en la escala "Chamba es chamba", el resultado muestra que están insatisfechos en el trabajo, ya que sus expectativas son superiores al desempeño logrando en el factor de bienestar en el centro de labores y buenos lugares de trabajo. Esto permitió que se identifique y proponga una medida que podría revertir las satisfacciones y lograr una mayor productividad y desempeño laboral, y podría servir de modelo para otras investigaciones sobre la felicidad en el lugar de trabajo peruano.

Rosas, Olortegui, Pérez y Rondón (2019) en su tesis "Felicidad y Compromisos Organizacionales en una entidad de los sectores farmacéuticos peruanos" La finalidad principal de este estudio es poder establecer las influencias de la felicidad en el compromiso organizacional, que es la conexión entre los modelos de felicidad de Hills y Argyle (2002) con los 3 elementos (afectivos, continuos y normativos) de describe y analiza los modelos de Allen y Meyer (1990).

El estudio tuvo enfoques cuantitativos, transversal, no experimentales con alcances descriptivo - correlacional, además, se aplicaron a 305 empleados de esta entidad del sector farmacéutico. El resultado de este estudio mostró que en el engagement organizacional hay una conexión natural moderada elevada con la felicidad, por lo principal por su componente afectivo, especialmente por sus relaciones con la dimensión de satisfacción con la vida. En cambio, hay un vínculo directo y moderadamente frágil entre la satisfacción del empleado y los componentes continuos de los compromisos organizacionales, lo que recomienda que el empleado se encuentre preparado para variar de trabajo independientemente de la duración de su estadía. Finalmente, dada la escasez de información al respecto, se

recomienda ampliar la investigación para gestionar mejor el talento humano en las organizaciones.

Castro, Wong, Anchante y Paucar (2018), en su tesis “Relación entre la felicidad y desempeño de los empleados en una Entidad Industrial Peruana”, la meta de esta investigación fue encontrar el factor de satisfacciones con la vida y satisfacciones laborales más relevantes y que están relacionados con el desempeño laboral de los trabajadores, esto ayuda a que en su conjunto lo predican mejor. Usando el instrumento de Escalas de Satisfacciones con la vida y los Índices Chambas 1.0 que evalúa y/o miden las satisfacciones con la vida y las satisfacciones laborales.

Los resultados demostraron que hay correlaciones significativas y bajas entre el nivel de satisfacciones con la vida (SWLS) y los desempeños laborales, así mismo, hay correlaciones significativas y bajas entre el factor de las escalas Chambas son chambas (Yamamoto, 2013) que miden las satisfacciones laborales con el desempeño laboral.

Por otro lado, se describió en detalle que la variable que tienen mayor influencia en los desempeños y que en grupo permiten una buena predicción corresponde a los niveles de satisfacciones con la vida (SWLS), la expectativa de los factores bienestar laboral y la percepción del éxito del factor bienestar, que indica que se deben elaborar planes de acción en los puntos a los que pertenecen estas áreas, que pueden ayudar a que mejoren el rendimiento de labores de los empleados.

Corilloclla (2018), en su investigación “La felicidad en el centro de labores y su relación con el rendimiento laboral en las Áreas de Secretaría de la Sexta Macro Región Policial Junín”, el primordial objetivo de esta investigación fue la de encontrar la conexión que hay entre la felicidad en el trabajo y el desempeño laboral de los empleados policiales pertenecientes al área de la secretaría de la Sexta Macro Región Policial Junín.

La variable de desempeño laboral se elaboró en el punto de vista de Chiavenato (2009) y las operaciones tomando en cuenta como fundamento la Directiva núm. 54-94-DGPNP / DIPLAD.DP, de la Policía Nacional del Perú. En cuanto a la metodología, las investigaciones tienen alcances correlacionales, un diseño no experimental - transversal, y datos cualitativos utilizados.

Esta muestra fue probabilística e incorpora a 68 policías de las áreas administrativas, la mayor parte de ellos dicen que se encuentran repletos de fuerza, descubren sentidos y propósitos en sus labores, el tiempo va desprevenido, son demasiado entusiastas porque el trabajo inspira, se enorgullecen de lo que realizan, se implican en actividades, se encargan de nuevos desafíos y siguen laborando incluso cuando la situación no va bien.

Asimismo, quieren pasar lo que les resta de vida en las instituciones, se expresan excelente, abrazan las vicisitudes de la institución, los sentidos de pertenencias son altos y se sienten parte de la familia policial.

Por último, el estudio encuentra que hay suficientes evidencias para confirmar que hay un vínculo entre la felicidad en sus labores y el desempeño laboral de los empleados del área de secretaría de la Sexta Macro región Policial Junín en su dimensión: compromisos individuales y organizacional, menos en las dimensiones de satisfacciones laborales.

Concepción, Dextre, Landauro y Vásquez (2018) en su tesis "Medida de la felicidad en el docente de 2 instituciones educativas de Lima", el presente trabajo de investigación tuvo como factor primario poder establecer los grados de asociaciones entre las fuerzas de la condición y los niveles de Felicidad, medida por medio del Bienestar Total en el centro de labores, en el plantel de docentes de 2 colegios de la metrópoli de Lima, en el mes de agosto de 2018.

Por lo cual, se han validado 2 herramientas y largamente aplicadas dentro del área de lo Positivo. Psicología utilizada, estas son: el PERMA profiler

Workplace, para que se mida los niveles de Bienestares Generales en el centro de labores y su pilar, y el VIAIS 120, para determinar la Fortaleza de la Condición, su categoría y localizar aquellos con mayores asociaciones con los Bienestares Generales al Trabajo del personal de docentes.

El objetivo era poder encontrar en qué factores deben laborar los directores de las dos instituciones educativas, ya que tienen mayores grados de asociaciones con los niveles de Felicidad de sus docentes, representado por los Bienestares Generales en el centro de Labores, según varias encuestas, si las asociaciones son directas, estos podrían incrementarse significativamente el desempeño laboral de los profesores, dirigiendo a una mejora en la calidad de las enseñanzas.

El grado de asociaciones de las 24 resistencias de caracteres y los niveles de bienestar total en el lugar de labores mostró que para la Escuela 1 se dio las asociaciones con la fortaleza de caracteres: amabilidad, amor por aprender, amor y agradecimiento; y para College 2, las asociaciones fueron con la fortaleza de las condiciones: humores, creatividades, equidades y juicios.

Como resultado, se sugiere para futuros estudios correlacionales la fortaleza de las condiciones con los bienestares generales en el centro de labores y su pilar PERMA, así como con los niveles de aprendizajes de los estudiantes; De tal modo, identificar perfiles de personalidades docentes idóneo que sirva ya sea para la elección de docentes en las instituciones educativas como para la inclusión de cursos o taller en las redes de currículos de las escuelas de formación docente con el objetivo de desarrollar características de personalidad durante su formación académica.

1.1.2 Antecedentes internacionales:

Roa y Avendaño (2020) en su investigación "Estados actuales de la felicidad y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de 6 entidades de Ibagué", en dicho estudio se analizó los bienestares subjetivos, la felicidad y

sus elementos, con la finalidad de que se conozca la relación que esta tiene con respecto al rendimiento de los trabajadores.

Este estudio se ejecutó en 6 empresas con 412 trabajadores en la ciudad de Ibagué. Se puso en marcha una encuesta relacionada con la comodidad y el desempeño de labores. El resultado muestra que los empleados tenían niveles favorables de estabildades, de ahí la felicidad frente a la vida. De esta forma, se pudo encontrar relaciones directas entre la felicidad de los trabajadores y su rendimiento laboral, probando que, si el colaborador se encuentra complacido o no, afecta el rendimiento del trabajo que efectúa.

Ramírez-Gañan, Orozco-Quintero, Garzón-Castrillón (2020) en su artículo científico "Gestiones de la felicidad, bienestar subjetivos y las satisfacciones laborales", este artículo tuvo como finalidad primordial determinar las percepciones de la felicidad del trabajo. La herramienta de investigación fue diseñada y validada por medio de los estudios factoriales confirmatorios, el análisis de confiabilidad a través de los coeficientes de igualdad, al mismo tiempo, se efectuó el KMO (KaiserMayerOlikin).

En el caso de estudio se concluyó que las variables que muy bien explican a la felicidad en el trabajo es el bienestar subjetivo. Además, se encontró diferencia muy significativa entre el conjunto de estudio en la variable bienestar subjetivo y satisfacción en el trabajo, también se encontró que los niveles jerárquicos operacionales perciben superior felicidad en el trabajo que los demás del nivel estudiado y que las variables con superior influencia en el multifactorial indicador de felicidad es el bienestar subjetivo.

Gómez, Borda, Giraldo, Cortés y Forigua (2019) en su tesis "Influencias de la felicidad en la producción de los empleados en la organización de Colombia", En el análisis de la organización seleccionadas, los diferentes indicadores de productividad que se han identificado en cada uno de estos trabajos, se resaltó que no únicamente es primordial que las organizaciones logren realizar mediciones como la eficacia de sus colaboradores, sino

además que evalúen el factor que influye en dichas productividades, como las motivaciones, el liderazgo, flexibilidades, entre otros.

Los resultados que se obtuvieron por medio de la recolección de información de las encuestas para que se mida la felicidad versus el indicador de productividad con la finalidad de encontrar una correlación a través de los análisis de regresiones lineales, demarca un 5.7% de explicaciones de las varianzas en la relación entre la variable de objeto de estudio; en cambio, se aplicó un segundo instrumento estadístico el que fue los análisis polinómicos, los cuales ajustan los índices de correlaciones a un 13.4% de capacidades explicativas por parte del componente en grupo de la felicidad acerca del resultado obtenido por el indicador de productividad de las 5 organizaciones; permiten que se afirme que existe correlaciones de carácter positivo y de manera directa proporcionales entre la felicidad y la productividad, confirmando la hipótesis de trabajo. En cambio, es necesario destacar que las diferencias porcentuales (86.6%) está representando otro factor que afecta la producción, tal como la utilización de la técnica, capacitación constante, flexibilidades, entre otros.

Medrano (2019) en su tesis “La felicidad en el trabajo: unos logros multifactoriales”, analizó aspectos desde la felicidad en el trabajo del colaborador en sobre su expectativa laboral, la condición real y el posible aspecto del cambio a partir de una perspectiva interna y externa. Haciendo una comparación entre los empleados de diferentes empresas que tienen su sede en diferentes áreas geográficas (Europa, Asia, América) se debe sacar a la luz, la diferencia de satisfacción laboral que se presenta en los diversos ambientes de labores, asociadas o no con los sectores laborales, puesto de labores y/o responsabilidades, así como planificando un estudio con relación a la implicancia de dicha condición laboral en la visualización del ambiente laboral.

El estudio efectuado valora a partir de los puestos laborales que los trabajadores desempeñan, su responsabilidad, la condición laboral (salarial, horario y beneficio), hasta la relación interpersonal con otros colaboradores

que son sus colegas de labores, así como la relación con sus jefes (examinando los tipos de liderazgos) y evaluando la importancia de la clase de comunicaciones existentes y los posibles márgenes de mejoras. Los efectos obtenidos demostraron el aumento de valor de estos elementos en el ambiente laboral, la comunicación es de mucho valor en la organización por lo que, puede afectar el nivel de desempeño laboral. Por lo tanto, todas las estrategias empresariales deben iniciar evaluando el capital humano como protagonistas.

Benítez (2018) en su tesis "Influencia de las comunicaciones, ambientes laborales, felicidad y motivaciones en el desempeño de los empleados", el objetivo de este análisis fue centrarse en demostrar si existe o no, algún grado de influencia por parte de las comunicaciones en la organización, el clima en el trabajo, la alegría en el lugar de labores en relación al rendimiento del empleado en términos de motivaciones.

Además, los resultados del análisis de las variables examinadas arrojaron una diferente información acerca de las correlaciones, regresiones, factores y confiabilidad, así como una sola correlación significativa. Las conclusiones indican que el clima laboral es el único factor significativo, las variables que más impacto tiene en el rendimiento laboral. Adicionalmente, al efectuar las regresiones, se encontró que el sexo es el de mayor relevancia en términos de felicidad. Por otro lado, la variable, comunicaciones y felicidad en el centro de labores no influyen directamente en el desempeño laboral.

1.2 Bases teóricas

En el presente capítulo daremos a conocer el nacimiento del concepto de felicidad a partir de su antiguo concepto, su integración en la psicología positiva y el nuevo enfoque en la gestión organizacional de la empresa.

Los escritores destacan sus planteamientos e inquietudes sobre el tema del talento humano, el poder en las productividades y la rentabilidad en las entidades para las que hay investigaciones y/o estudio nacional e internacional que comprueban la relación positiva entre la felicidad y el rendimiento de los trabajadores.

Se especifica un cuadro global acerca del asunto de la felicidad y el bienestar subjetivo, así como las satisfacciones con la vida como indicador y medidas de la comodidad y el valor y relaciones con las satisfacciones laborales y, en particular, con el rendimiento de los empleados en unas organizaciones.

La relación entre felicidad laboral y el rendimiento laboral se convierte en un reto muy importante en la sociedad actual más aún cuando la idea de humanizar las organizaciones aumenta exponencialmente, los resultados de una organización se generan a través del capital humano.

1.2.1. Felicidad

Desde tiempos antiguos, filósofos reconocidos como Aristóteles y Platón, ya intercambiaban perspectivas del concepto de la felicidad y su interacción con la veracidad. Por un lado, para Platón, la felicidad y la veracidad son conexiones directas de las dos con el beneficio, que va más allá de las esencias o sustancias y que generan belleza y verdad. Para Aristóteles, en cambio, “la felicidad se originaba en que se viva de lo mejor y obren excelente, por lo cual la felicidad se fundamenta en la averiguación de lo que se quiere las personas evidenciado en su proceder y la meta anhelada” (Beytía & Calvo, 2011, p. 2).

A Partir de la perspectiva de la tecnología, se trata de otorgar un concepto operativo sobre la felicidad, sin embargo, no toman en cuenta el concepto que otra perspectiva toma acerca de este asunto en especial, pero si se accede que se mida. En lenguas concretas: “La felicidad se define como uno de los grados con que las personas aprecian el total de sus vidas presentando de modo positivo y experimentando un afecto de tipos placenteros” (Beytía & Calvo, 2011, p. 2).

Kashdan, Biswas-Diener y King (2008) indicaron que conseguir la felicidad es una de las preocupaciones centrales para los seres humanos y que su concepto logre cambiar de acuerdo a la filosofía, cultura, creencias, religión, política y psicología. Ellos además manifestaron que los enfoques del psicólogo se consideran los más completos ya que sintetizan la idea de otra disciplina, con una participación sin precedentes en las definiciones de comodidad y felicidad.

Martin Seligman, (2002), creador de la psicología positiva, esbozó una suposición de la felicidad verdadera que se basa en 3 tipos característicos de felicidad:

a) La vida cómoda que se centra en la felicidad hedónica, incrementando la satisfacción y disminuyendo la dolencia.

b) La buena vida que se enfocan en la felicidad a partir de los sentidos de los deseos, en los que la felicidad se acrecienta cuando constantemente se tiene lo que se desea.

c) La vida expresiva, que se focaliza en la felicidad eudaimonia y que pretende que la felicidad se logra cuando se completan unas listas de la meta valiosa y significativa para las personas, tales como longevidad, rutina de ejercicios, entre otras.

Butler y Kern (2016) enfatizan que hay numerosos conceptos y teoría del bienestar, también señalan que a partir de la perspectiva subjetiva, el término de felicidad, bienestar subjetivo, prosperidad y prosperidad se han utilizado indiscriminadamente en la literatura y que su parte objetiva mejora se puede medir con el ejemplo de la posesión de recursos que son necesarios para satisfacer necesidades básicas, otros autores definen la felicidad como "estados afectivos pleno de satisfacciones que el individuo va experimentando de modo subjetivo en posesiones de unos bienes deseados" . "(Alarcón, 2006, pág. 101).

1.2.1.1 Corrientes ideológicas de la felicidad

Investigadores de la felicidad como los escritores Peterson, Ruch, Beermann, Park y Seligman (2007) han confirmado que hay tres formas o formas de ser feliz en la literatura científica:

- a. **Doctrina hedonista** Peterson (2005) indicó que, en los comienzos de las doctrinas hedonistas de la Felicidad, se ha adoptado el concepto de que el fin de la vida humana es la averiguación de la satisfacción y la prevención del mal., siempre de una manera más racional para evitar los excesos, ya que, estos provocarían sufrimiento.
- b. **Estado de compromiso** Csikszentmihalyi (1990), "un individuo está tan sumido, pero sobre todo comprometido en la tarea, que no se da cuenta cómo transcurre el tiempo, experimentando estímulos gratificantes posteriores."
- c. **Doctrina eudaimónica** A Aristóteles se le atribuye el tercer y último camino hacia la felicidad, que se trata de analizar y distinguir la propia virtud, cultivarla y poder vivir a partir de ella, conocernos es algo muy íntimo donde debes ser capaz de poder conocerte a plenitud para poder tener esa vida llena de paz y gozo que tanto se anhela.

1.2.1.2 Bienestar Subjetivo

Desde la época de los años cincuenta se han realizado importantes progresos en el estudio del bienestar subjetivo (Diener, E., Suh, E.M., Lucas, R.E. & Smith, H.L.,1999). Las primeras investigaciones, desde una perspectiva sociológica, estudiaron en un inicio el impacto de la variable demográfica (plata, edad, sexualidad, salud o estados civiles) sobre las predicciones del bienestar (Wilson, 1967).

Las conclusiones en este periodo del estudio presentaron que la variable demográfica explicaba un mínimo tanto por ciento de varianzas de la comodidad (Myers & Diener, 1997). La comodidad es tomada en cuenta como una variable de la felicidad, que ha sido

analizada a partir de 2 puntos de vista según Locke (1976), una que guarda relación principalmente con la felicidad, nombrada bienestares hedónicos o bienestares subjetivos, y otra, relacionado con el incremento de los potenciales humanos conocido como bienestar eudaimónico o bienestares psicológicos. (Ryan y Deci, 2001).

Bajo una mirada hedónica, el bienestar subjetivo se evidencia con un mayor énfasis en los afectos verdaderos y relativos con poco sentimiento negativo (Diener et al., 1999). Esta perspectiva corresponde en grandes medidas con la definición de flujo avanzado por Csikszentmihaly (2007).

A partir del punto de vista eudaimónico, la felicidad va dependiendo del pleno crecimiento de las habilidades propias. Kahn, (1990), para lo cual son necesarios la felicidad, el fervor, el cariño y la felicidad. y consiste en las satisfacciones con la vida, unos elementos cognitivos; y el equilibrio de las emociones o componentes afectivos.

Con la finalidad de que se capte un diferente significado de la definición de felicidad, sugirieron la terminación bienestar subjetivo, que se relaciona a las evaluaciones de la vida de los individuos a través de sus propias vivencias y también incluye la evaluación cognitiva de la satisfacción como evaluaciones afectivas del estado de ánimos y emoción. Fue este concepto el que primero enfatizó las condiciones subjetivas de la felicidad e indicó que la gente juzgaría mejor su misma felicidad (Kesebir y Diener, 2008).

Por esta razón, la definición de felicidad ha escogido diversas rúbricas como el bienestar subjetivo en los años venideros y las ha subdividido en afectos positivos y satisfacciones con la vida (Diener, 1994). Existe un número considerable de definiciones al respecto, de Veenhoven (1984) lo define como uno de los grados en que los individuos evalúan positivamente la calidad total de sus vidas en su conjunto, es decir, el bienestar subjetivo que guía su vida.

Este último término es el que utiliza y complementa el sirviente al describir el bienestar subjetivo como la palabra total que se menciona a muchos tipos de evaluación subjetiva de la vida de una persona, incluidas la evaluación cognitiva y el sentimiento afectivo.

Por lo tanto, ciertos estudiosos e investigadores manifiestan que el bienestar subjetivo logra ser una de las mayores y mejor aproximación disponible, de un modo más amplio y adecuado del bienestar; y es precisamente las condiciones subjetivas de este objeto ideal el que le otorga autoridad.

Esto en gran medida se debe a que los diversos individuos posiblemente les dé una importancia distinta a la circunstancia objetiva que depende de sus objetivos, su valor, e inclusive sus culturas (Diener, Lucas, & Oishi, 2018). Seligman (2016) en su libro "Florecer: la actual psicología positiva y la averiguación del bienestar" destaca que la felicidad no se logra investigar cómo felicidad auténtica sino como bienestar subjetivo.

1.2.2. Felicidad en el trabajo

Según Moccia (2016), la relación entre trabajo y felicidad necesita ser estudiada de la mano de la psicología positiva, que nos manifiesta conceptos novedosos y tentadores para la época. Dutschke (2013) distingue dos tipos de felicidad en el ámbito laboral o laboral: la felicidad organizacional y la felicidad funcional. Explicó que la felicidad corporativa es una definición compleja que tiene que ser gestionada por RR.HH. en sinergia con los ejecutivos de las organizaciones para obtener buen rendimiento laboral de los empleados. Además, encontró que las organizaciones que son felices son aquellas en la que todos sus empleados trabajan de manera coordinada y homogénea en equipo para lograr metas comunes y obtener satisfacción a través del desarrollo, la mejora y el compromiso. Greenberg y Hemingway (2006) definen las organizaciones felices como aquella en la que el empleado:

- a) Tiene fortalezas.
- b) Trabajar juntos por una causa común.
- c) Lograr la complacencia mediante el uso de nuevos activos.
- d) Con estos nuevos activos, marcará diferencias positivas en la vida del resto.

La felicidad en el trabajo según Hosie, Sevastos y Cooper (2007) precisa que:

- a. Componentes afectivos de los compromisos organizacionales de los empleados.
- b. Comodidad del empleado en el oficio de su función.
- c. Satisfacción laboral de los colaboradores.

Con base en la evidencia de investigaciones de casos, Baker et al. (2006) afirmó que en la organización feliz:

- a. Los empleados son más propensos a la innovación y a la creatividad.
- b. Se orientan hacia la disminución y análisis del riesgo y no únicamente se enfocan a que se resuelvan los conflictos.
- c. Generan labores en grupo y positividad.
- d. Los gerentes lideran un clima que fomenta la participación, las innovaciones y los cambios.
- e. Los empleados convierten a la oportunidad en resultados eficientes, ayudando a que la organización sea sostenible y sustentable.

1.2.2.1 Dimensiones de la Felicidad en el trabajo

La dimensión que contiene la variable felicidad en el trabajo según Salas, Alegre, Fernández (2018) son las siguientes:

a. Compromiso individual.

Kahn (1990) señala que conceptos como compromiso individual o motivación intrínseca están muy alejados del trabajo cotidiano. Además, se realiza una medición de los compromisos físicos y emocionales en el centro de labores y se entiende como “los

comportamientos a través del que los individuos se entregan o no a sus labores.

b. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral según Locke (1976), es un estadio de sentimientos positivos como consecuencia de la evolución del propio trabajo, Cranny, C.J., Smith, P.C. and Stone, E. (1992) la definen como “las reacciones afectivas de los empleados frente a los trabajos referenciándose en las comparaciones entre el resultado actual y el resultado deseado”. En el caso de la medida de satisfacción laboral consideradas hasta ahora, esta va a partir de las mediciones globales de la satisfacción laboral hasta aspectos como la supervisión, la retribución, las promociones y los tipos de trabajos realizados.

c. Compromiso organizativo.

Se conceptualiza como el grado en que el empleado siente pertenencia e interactúa con la organización. La característica principal es la aprobación del valor y metas de las organizaciones por parte de los empleados, los deseos de pertenecer y esforzarse por hacer lo mejor para las organizaciones, y el gran anhelo de seguir siendo integrante. Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993) crearon una escala para medir el compromiso organizacional, en esta medición se incluyen dos componentes, los cuales son: compromiso afectivo y compromiso corporativo.

1.2.3 La relación entre la felicidad en el trabajo y el desempeño laboral

Los empleados son mucho más productivos cuanto más felices están según Dutschke (2013). Con base en esto, sugieren que las organizaciones necesitan identificarse y desenvolver algunos patrones que pueden contribuir a la felicidad dentro de las organizaciones, como ver cosas e indicar que la compensación financiera no es el factor más importante para mantener feliz a un empleado en una organización; Además, hay una conexión entre el incremento de las riquezas y la disminución de la felicidad, esta afirmación sugiere que el aumento de la economía como tal no contribuye a crear la paz en la sociedad.

Por otro lado, un número considerable de estudios e investigaciones han probado que el bienestar subjetivo es un factor que mejora el desempeño laboral, aunque la satisfacción laboral tiene un impacto en la calidad y productividad del trabajo. La satisfacción con la vida está más que relacionada con el rendimiento que con la satisfacción laboral sí mismo (Arrué, 2016).

Las comparaciones entre las satisfacciones laborales y las satisfacciones con la vida como factores que inciden de manera positiva en el desempeño de los individuos en su entorno laboral. Los efectos de este estudio mostraron que las satisfacciones con la vida ejercen una influencia positiva en los trabajadores y mejora significativamente su rendimiento en la organización.

Además de ello se desestimó que las satisfacciones laborales tengan una impresión potenciadora en el rendimiento laboral, ya que, en nuestros días la mayoría de organizaciones aún lo siguen utilizando.

Yamamoto (2013) argumentó que las Naciones Unidas (ONU) en 2012 propusieron que la economía debería basarse en la felicidad y el bienestar. Si hay relación entre la felicidad y la satisfacción laboral, es en consecuencia que consideramos las siguientes incógnitas para determinar qué tan satisfechos están los empleados en una organización: ¿Vives para laborar o trabajas para vivir? La reacción a esta pregunta establece los tipos de satisfacciones que se deben alcanzar, ya sea satisfacciones en el trabajo o satisfacciones con la vida; Si vive para laborar, tiene que laborar en ello para que se logre las satisfacciones laborales, lo que mejorarían enormemente el rendimiento y la comodidad de los empleados

Sin embargo, si trabajan para ganarse la vida, deben laborar para que logren las satisfacciones con la vida, lo que mejorarían el rendimiento y la comodidad de los empleados. La satisfacción laboral te trae felicidad absoluta, no es totalmente cierto, por lo que es únicamente un medio para que se logre la felicidad en los empleados. En Perú, no hay informes que indiquen que la organización incluya o considere un aspecto de las satisfacciones con la vida como parte de la herramienta de mediciones para que mejoren las productividades laborales.

Las organizaciones, con la finalidad de conservar y aumentar las motivaciones de los empleados y mejoren sus productividades, no usan métodos que consideren relevante para determinar el aspecto de sus satisfacciones con la vida, impidiéndoles aclarar y que se establezca algunas particularidades en el trabajo que debe mantenerse presente en el ambiente laboral que genera el bienestar subjetivo de los seres humanos.

1.2.4 Métodos de medición de la felicidad

La manera de medir la felicidad ha ido transformando y desarrollando a través del tiempo, por lo que se han creado y / o desarrollado varias escalas e indicadores que intentan que se mida los niveles de felicidad individuales y colectivas usando la encuesta, lo cual a la fiabilidad se ha validado. La encuesta es la forma más frecuente de que se investigue o realice un estudio acerca de los comportamientos humanos en un área determinada, que se debe a la conveniencia de las mediciones y las necesidades de que se mida el aspecto individual detalla Cernas, Mercado y León (2017).

Según Alarcón (2006), entre las pocas herramientas que existen, las preguntas se centran en describir valoraciones positiva o negativa sobre unas series del factor que determina a la felicidad. Seguidamente se describe el instrumento de medición más común y relevante que se usa a nivel mundial para medir el bienestar subjetivo o la felicidad y sus componentes cognitivos, las satisfacciones con la vida.

- **Satisfaction with life scale o escala de satisfacción con la vida.** Fue propuesta por Ed Diener y su genial equipo de empleados en 1985 y posteriormente investigada en 1993. Estas escalas se diseñaron para originar juicios generales acerca de la vida de los individuos y poder hacer medición de los conceptos de satisfacción con la vida por medio de la afirmación estableciendo de esa manera los grados de satisfacciones con la vida en total teniendo en cuenta sus patrones individuales.

- **Oxford Happiness Inventory (OHI).** Argyle, Martin y Crossland la desarrollaron en 1989 como una medición más completa de la felicidad individual y utilizada por lo principal por el Departamento de Psicología Experimental de la Universidad de Oxford. Encontraron que esta herramienta exhibió comportamientos consistentes cuando se usó en otras naciones como el Reino Unido y España, por lo que se puede usar en todas las culturas.
- **Oxford Happiness Questionnaire (OHQ).** Proviene del OHI, son instrumentos más fáciles de usar y se puede utilizar en un área más amplia. La escala OHQ alternativa, revisada en 2002, consta de preguntas básicas que lograr responder en escalas Likert de 6 puntos. Se prefiere el OHQ al OIH (Hills y Argyle, 2002) con respecto a la validación del constructo de felicidad.
- **Escala de felicidad subjetiva o Subjective happiness scale (SHS).** Lyubomirsky y Lepper la desarrollaron en 1999, partiendo de las necesidades de una superior atención, diseñan las escalas para poder tomar medida del nivel de felicidad en sentidos globales e integral (Extremera y Fernández-Berrocal, 2014). Esta escala muestra la felicidad a partir del punto de vista del entrevistado, se ajusta a la descripción y reporte de las propias ideas de lo que significa ser felices y ha sido largamente utilizada como indicadores psicométricos para que se evalúe los niveles de bienestar (Vera et al., 2011).
- **Short Depression-Happiness scale (SDHS).** Es una herramienta corta, confiable y válida que consiente al investigador a realizar evaluaciones de 6 elementos de los 2 tipos de afecciones: depresión y felicidad. El alcance de la correlación entre la SDHS y las escalas completas Depression Happiness de 25 preguntas, tienen criterios de validez convergentes y discriminantes, señalan que la SDHS, pese de ser breves, es un método muy confiable y válido para medir de la depresión (Joseph, Linley, Harwood, Lewis y McCollam, 2004).

Para efectos de la tesis de tipo empresarial hemos utilizado el cuestionario de Salas, Alegre y Fernández (2018) donde se miden las dimensiones más orientadas a la organización, es decir las dimensiones de la felicidad en el centro de labores.

- **Herramienta de Medición de la Felicidad en el trabajo.** La felicidad en el centro de labores significa apostar por que mejoren la calidad de vida laboral y, por extensión, la calidad de vida de las personas, la propuesta es un nuevo instrumento que permite que midan de modo sencillo y compacta los niveles de felicidad en el centro de labores de algunas entidades, a través de un cuestionario de 32 ítems divididos en 3 dimensiones: compromisos individuales, satisfacciones laborales y compromisos organizacional.

1.2.5 Desempeño Laboral

Las evaluaciones de los seres humanos son tan antiguas como los hombres mismos de acuerdo a Grados y Muchinsky (2012). Los seres humanos frecuentemente han tomado en cuenta la valía de sus similares en variedades de casos, y lo más confiable es que siguen realizando. La mayoría de estos ejercicios de evaluación, sin embargo, no se llevaron a cabo de forma periódica o sistemática.

En cambio, el programa de evaluaciones es diferente porque contiene un objetivo muy bien estructurado que se fundamenta en unos sistemas de planeación integral para alcanzarlo.

Un pionero en el desempeño laboral, es Robert Owen, el cual en el albor del siglo XIX diseñó unos sistemas del libro y block de caracteres y los puso en funcionamiento en su fábrica de hilado y tejido de New Lanark, Escocia. Los sistemas consistían en que a todos los empleados les eran asignados los libros y en él el supervisor anotaba de manera diaria un reporte y comentario acerca de su rendimiento.

Con fundamento a este estudio y observación, Taylor (1932) proyecta 3 principios fundamentales que logren ser considerados como los inicios de las evaluaciones del individuo de modo sistematizado:

- Selección del mejor hombre para la labor.
- Instruir en el método más eficiente de labores.
- Otorgar incentivos en modo de salario más alto.

Según Werther, Davis & Guzmán (2014), un factor muy importante para las organizaciones es el capital humano, cada colaborador agrega valor a la empresa, así como el logro del objetivo y meta, por eso toda organización debe evaluarse el rendimiento de los empleados para poder identificarse su habilidad y dificultad, y agregar valor a la organización, lo que dará un panorama sobre la estadía dentro de la entidad, así como las ocasiones de promoción y desarrollos (p. 216).

Los colaboradores reciben comentarios sobre su desempeño laboral, saber cómo lo están haciendo, realizar ajustes y cambios correspondientes” (Chiavenato, 2009, p. 246).

Esta retroalimentación es necesaria, si no fuera así, los colaboradores no tendrían un horizonte claro. Las organizaciones necesitan información sobre el potencial de sus colaboradores, tienen que dar conocimiento cómo se desempeña en la tarea y actividad para poder agregar valor.

La evaluación del rendimiento, de acuerdo a Chiavenato (2009), significa valorar sistemáticamente, el actuar de cada colaborador en relación a la actividad que desempeñan, la meta y resultado que deben lograr, las habilidades que ofrecen y su crecimiento exponencial. Es un proceso que ayuda a que se juzgue o estime los valores, las excelencias y las habilidades de un colaborador, pero, ante todo, la contribución que hacen a los negocios de las organizaciones. (p. 244).

Las principales razones según con el propio escritor (p. 247), explican la razón por la que la organización evalúa el rendimiento de sus colaboradores son las siguientes:

- a) Gestionar de forma eficiente premios, promociones, trasposos o cesantías.
- b) Brindar retroalimentación sobre desempeño, acciones y competencias.
- c) Mejorar el proceso de desarrollo de recursos humanos.

- d) Mejorar las relaciones laborales entre empleados y superiores.
- e) Mejorar la percepción que el empleado de su ambiente.
- f) Definir un programa de evaluaciones y desarrollo, sucesiones y carrera.
- g) Ofrecer datos para asesorar y dirigir a los empleados.

1.2.5.1 Teorías del desempeño laboral

Los fundamentos centrales en los cuales se basa el desempeño laboral, son la Teoría de las Motivaciones entre las cuales se encuentran:

1.2.5.1.1 Teoría de las necesidades de Maslow

Maslow (1943) mencionado por Chiavenato (2009) desarrolló la Teoría de las Motivación fundamentada en la conceptualización de la clase de las obligaciones del hombre, partiendo de la premisa que el hombre actúa en base a necesidades. Maslow comprende esa clase por la razón de que los hombres son criaturas cuya necesidad crece a lo largo de toda su vida, las necesidades no son estáticas sino cambiantes y crecientes debido a la complejidad del ser humano y a ese afán de satisfacer necesidades. A medida que el ser humano complace su necesidad básica, aparece otro tipo de necesidades, unas que son muchas más elevadas, que son impulsadas por su comportamiento.

1.2.5.1.2 Teoría del doble factor de Herzberg

Esta teoría desarrollada por Herzberg se basó en series de la entrevista al profesional de las ramas de ingeniería y contabilidad. Les indicó que recordarán situaciones específicas de su reciente experiencia de labores que los hubiese hecho que sientan específicamente mal o bien con relación a sus cargos, además de ello, que definirán el efecto que tuvieron en sus comportamientos y la duración. Herzberg en su estudio, halló una serie de condiciones o

factores laborales que ocasionan elevados índices de motivaciones y satisfacción laboral.

Herzberg llama al factor que está de manera directa relacionado con la naturaleza y los contenidos de los trabajos del factor motivador de los trabajos: el motivador intrínseco y extrínseco, como los desempeños: desempeño con éxito en las tareas; Reconocimientos por logros; las labores en sí; desarrollo y crecimientos personales, responsabilidad.

La falta o carencia de este motivador en los trabajos no es por lo necesario una fuente de insatisfacciones. Corresponden al incumplimiento de uno o más del factor higiénico, tal como: las políticas administrativas de las organizaciones; Las supervisiones; relación interpersonal con colegas, superiores y subordinados; La condición de labores; los salarios y las categorías de los empleados y la viabilidad del lugar.

1.2.5.1.2 Teoría de la motivación de McClelland

De acuerdo a Robbins, S., & Judge, T. (2013) para McClelland, Atkinson, Clark y Lowell (1953), el fundamento de las motivaciones radica en restaurar cambios en las situaciones afectivas actuales. Las satisfacciones de unas necesidades biológicas no determinan nuestras acciones iniciales, ya que dichas satisfacciones son insuficientes como activadores de la conducta. Lo que impulsa el comportamiento es buscar las confirmaciones de si se han realizado o no cambios efectivos.

Tan pronto como comienza este comportamiento, se determina una secuencia basada en este comportamiento, que incluye ir y venir a una situación específica.

Se aprenden todas estas preferencias de retraimiento y acercamientos. El individuo va aprendiendo a acercarse cuando una establecida pista va desencadenando la expectativa de que la

situación anunciada por la pista tendrá un efecto positivo y ocurrirá lo contrario en la distancia.

La importancia de esta teoría es la relación entre las necesidades sociales, representa un lugar primordial para las relaciones con los demás, por lo que sus escritores desarrollan sistemas para medir la necesidad de los logros y pertenencia, cuya satisfacción depende de los contactos con los demás, y de acuerdo a McClelland, del estímulo recibido a temprana edad.

1.2.5.2 Elementos que influyen en el desempeño laboral

Según Chiavenato (2009) indica que el desempeño laboral está constituido por:

- a) Factor de actitud de las personas, tal como: la iniciativa de las actitudes cooperativas, la disciplina, la creatividad, habilidades de seguridades, discreciones, presentaciones personales, intereses, responsabilidad.
- b) Factor operativo: conocimientos de los trabajos, calidades, cantidades, exactitudes, trabajos en grupo, liderazgos.

Queipo & Useche (2002) indican que el rendimiento en puestos de trabajos cambian de un empleado a otro, dependiendo de la habilidad, motivación, trabajos en equipo, capacitaciones de los empleados, supervisiones y factor situacional de todo individuo; así como las percepciones que se tiene del trabajo que se está realizando.

Landy y Conte (2005) proponen que hay uniones relevantes entre el aspecto del carácter de cada persona y la conducta laboral, ya sea productiva (el desempeño laboral) como improductiva (deshonestidad). Según Strauss (1981) esto se puede utilizar para detallar que hay varios factores que determinan el desempeño laboral. La provisión de herramientas, materiales y, lo más importante, las informaciones esenciales son un aspecto más importante de la profesión supervisora.

1.2.5.3 Dimensiones del desempeño laboral

Según Alles, M. (2004) detalla que el desempeño laboral cuenta con 3 dimensiones, que se describen a continuación:

- a) Calidad de trabajo. La calidad del trabajo o la calidad de la vida laboral se pueden definir para satisfacción de alguna necesidad clave del trabajador. Se refiere al recurso, actividad y resultado de las participaciones de los individuos en el centro de labores.
- b) Responsabilidad. En otras palabras, la responsabilidad significa cuidarse a sí mismo y a los demás en consecuencia a la confianza que las personas depositan entre sí.
- c) Liderazgo y trabajo en equipo. Estos se fundamentan en tendencias del equipo y las influencias de grupos grandes o pequeños en los que se necesitan líderes para llevar a los individuos y equipos a las metas establecidas, de ahí la terminología liderazgos y trabajos en conjunto.

1.2.5.4 Métodos de evaluación del desempeño laboral

Allles (2004) indica que el método de evaluaciones del desempeño se debe clasificar conforme con aquellos que mide: característica, conducta o resultado. Las calificaciones basadas en características son las más utilizadas, pero no son las más objetivas. Las (competencias) basadas en el comportamiento otorgan al empleado informaciones más orientadas a las acciones y, por lo tanto, son las mejores para el crecimiento de los individuos. Por otro lado, el punto de vista orientado al resultado también es demasiado conocido. Por lo que se focalizan en la contribución medible que los colaboradores efectúan en la organización.

1.2.5.4.1 Métodos basados en características

El objetivo del diseño es que se mida hasta qué punto un colaborador posea cierta característica, como confiabilidades, creativities, iniciativas o liderazgos, que la organización tome en cuenta importante para el presente o para el futuro inmediato. Son muy usados ya que es sencillo o fácil de gestionar. Los listados de la

característica deben estar delineado con respecto a los puestos, los resultados estarán más cerca de la verdad y pueden otorgar una idea objetiva.

- a) Método de escala gráficas de calificaciones. Los evaluadores indican en qué medida los empleados poseen estas propiedades, que se muestran en una escala de calificación.
- b) Métodos de escala mixta. Este método proviene de unas modificaciones de los métodos de escalas básicas. En lugar de calificar los rasgos en unas escalas, los evaluadores reciben 3 presentaciones especiales para cada rasgo: superiores, promedios e inferiores.
- c) Método de distribución forzada. Con este método, el evaluador tiene que elegir entre una diferente declaración, muchas de las cuales se combinan en pares y parece igual de favorable y desfavorable.
- d) Método de forma narrativa. Es subjetivo, los buenos autores califican a sus empleados de manera más favorable que aquellos con habilidades de escritura deficientes.

En resumen, se puede decir que la evaluación del rendimiento basadas en características tiende a ser imprecisa y subjetiva.

1.2.5.4.2. Métodos basados en el comportamiento

El método basado en los comportamientos permite a los evaluadores conocer de manera cercana los puntos de quiebre en que algún colaborador se separa de las escalas. Se desarrollaron estos métodos para que se describa de modo específico qué acción debería (o no debería) mostrarse en el sitio laboral. Por lo común, lo más provechoso se basa en que se proporcione a los colaboradores retroalimentaciones para su crecimiento.

- a) Método de incidentes críticos. Se relacionan con el comportamiento del colaborador a ser evaluados, cuando estos se

originan con éxitos o fracasos no tan frecuente en ciertas partes de los trabajos. Una ventaja de este método es que abarcan todos los periodos evaluados y con ellos se pueden proporcionar los desarrollos y las autoevaluaciones por parte del colaborador. Deben considerar tanto aspectos favorables como aquellos que son desfavorables, para que la evaluación pueda ser correcta.

- b) Escalas fundamentadas para la medición de los comportamientos. Es el punto de vista compuesto por unas series de escala vertical, una para todas las dimensiones principales del desempeño laboral.

1.2.5.4.3. Métodos basados en el resultado

Los métodos orientados al resultado evalúan el desempeño del empleado, el resultado que logran en sus labores. Estos métodos son más imparciales que algún otro método y dan a los trabajadores más influencia.

Observar efectos como ventas o cifra de producciones implica menos subjetividades, por lo que puede ser menos propenso a sesgos u opiniones subjetivas a favor o en contra del evaluador.

- a) Medición de productividades. En la mayor parte de los sucesos, los comerciantes se valoran conforme el volumen de ventas o los empleados de la planta de producción según las unidades producidas. De esta manera, los empleados pueden alinearse fácilmente con los objetivos de la entidad.
- b) Administración por objetivo. Filosofía de gestión que evalúa el rendimiento en fundamento a los cumplimientos de los objetivos acordados entre el empleado y la entidad, que se representa por su supervisor o el jefe del departamento formal.

1.2.5.5 Evaluación de Desempeño 360°

Robbins y Decenzo (2002), indicaron que este método busca de manera primordial, feedback de varios orígenes sobre las personas que se evalúa con dicho instrumento. La apreciación de 360 grados del desempeño laboral es un procedimiento para evaluar el rendimiento de los individuos en la oficina y su posible crecimiento y competencias.

1.3 Definición de términos básicos

En el proceso de este trabajo se descubrieron series del término que permite una representación técnica de la variable que se describen seguidamente:

Felicidad

Es el grado en el que el ser humano va apreciar y admirar positivamente el total de su vida actual y, por tanto, experimentan un afecto lujurioso (Beytía y Calvo, 2011).

Felicidad en el trabajo

Es la manera de poder que se logre la comodidad de los colaboradores en la organización, buscando el equilibrio entre los factores que hacen feliz al colaborador dentro de su ámbito laboral.

Compromiso individual

Es el nivel en el que un colaborador se va a identificar con las organizaciones concreta y el objetivo que persigue, además de esto, quieren mantener un vínculo en el tiempo.

Psicología positiva

Seligman (1999) realizó una investigación científica de toda la experiencia positiva, rasgo individual positivo, organizaciones que promueven su crecimiento y acciones que apoya a que mejoren la calidad de vida de los seres humanos.

Bienestar subjetivo

Es un término usado en lo psicológico y sociológico que expresa la apreciación que las personas sienten por las satisfacciones con la vida, la dicha y su capacidad afectiva.

Desempeño laboral

De acuerdo a Chiavenato (2009), es el resultado del comportamiento de cada individuo en relación a las acciones realizadas, la meta y resultado a obtener, la competencia que ofrecen y sus potenciales de crecimiento.

Evaluación

Es el acto de cuantificar o mostrar los valores de algo. Las evaluaciones son las determinaciones sistemáticas del valor, los valores y los significados de algo o alguien utilizando criterios relacionados con un conjunto de normas.

Compromiso organizacional

Es la visión con énfasis en los psicológicos de los colaboradores de una organización y su interés o apego a su espacio de labores.

Satisfacción laboral

Es el indicador de aceptación de los empleados en relación a su ambiente y a las posiciones laborales en su ámbito de influencia.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

2.1.1 Hipótesis principal

La felicidad en el trabajo se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Marco Marketing Consultant S.A.C. en el año 2021.

2.1.2 Hipótesis derivadas

2.1.2.1 Hipótesis Derivada 1

El compromiso individual se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa MARCO MARKETING CONSULTANT S.A.C en el año 2021.

2.1.2.2 Hipótesis Derivada 2

La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa MARCO MARKETING CONSULTANT S.A.C en el año 2021.

2.1.2.3 Hipótesis Derivada 3

El compromiso organizativo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa MARCO MARKETING CONSULTANT S.A.C en el año 2021.

2.2 Variables y definición operacional

De acuerdo al marco teórico como sustento de la presente investigación las variables se dimensionan de la siguiente manera:

2.2.1 Felicidad en el trabajo

Según Salas, Alegre, Fernández (2018) esta variable cuenta con 3 dimensiones, las cuales son las siguientes:

- a) Compromisos individuales
- b) Satisfacciones laborales
- c) Compromisos organizativos

La herramienta validada de 32 ítems muestra que en toda la dimensión se medirá con unas escalas de tipos Likert de 5 opciones:

- Muy insatisfechos (1)
- Insatisfechos (2),
- Indiferentes (3),
- Satisfechos (4)
- Muy satisfechos (5)

2.2.2 Desempeño laboral

Según Alles, M. (2004) cuenta con 3 dimensiones, que se describen a continuación:

- a) Calidad de trabajo.
- b) Responsabilidad.
- c) Liderazgo y trabajos en conjunto.

Todos los factores estarán conformados con ciertos números de preguntas, en el que se deben destinar un puntaje entre 1 a 5 en todas las respuestas.

- Muy en desacuerdo (1 punto): no cumplen con los criterios expuestos, mostrando comportamientos opuesto a los evaluados.
- En desacuerdo (2 puntos): presentan un rendimiento por debajo de lo que se espera, cumplen con el requerimiento, pero demuestran pocos intereses y compromisos.
- Moderados (3 puntos): presentan un rendimiento estándar, efectuando de modo incompleto o parcial las actividades.
- De acuerdo (4 puntos): cumplen con las acciones o actitudes evaluadas.
- Muy de acuerdo (5 puntos): cumplen por completo lo que se evalúa.

● CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La presente tesis es un estudio de tipo cuantitativa, la cual, a través de encuestas, ayudó a poder alcanzar el objetivo planteado y se ha probado la hipótesis que se propuso. El diseño de estudio que se desarrolla es no experimental y transversal. El diseño no experimental permite efectuar una investigación sin tener que manipular la variable. La categoría transversal también se desarrolló en el diseño no experimental, ya que las encuestas se realizaron en línea y en el mismo período de tiempo. Además, dentro del diseño de tipo transversal, este estudio se localiza en la clase de correlación, ya que se han identificado la correlación existente entre la siguiente variable: compromiso organizacional, satisfacción laboral, compromiso individual y desempeño laboral.

3.2 Diseño muestral

La población para el presente estudio la integran los trabajadores de la organización Marco Marketing, cuya muestra es de 76 colaboradores.

3.2 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

La técnica estadística utilizada para que se procese los datos que se obtuvo de la aplicación de los instrumentos del trabajo de estudio fue la medida de confiabilidad Alfa de Cronbach, las medidas paramétricas con el programa SPSS, el cual ayudó a la elaboración de gráficos estadísticos y su análisis, ordenando los datos mediante un análisis estadístico. Por último, las medidas de análisis de datos estadísticos.

Análisis estadísticos:

- Análisis de confiabilidad: Alfa de Cronbach, coeficiente que mide las confiabilidades de la herramienta de recojo de información.
- Análisis Exploratorio de los Datos: Diagrama de Dispersión (combinación de las 02 variables).
- Análisis cuantitativo de los datos.

· Análisis Descriptivo

- Bivariado: Gráfico de dispersión y tablas de contingencia.

Prueba de Normalidad de los datos

- Gráficos: gráfico de normalidades Q-Q.
- Pruebas estadísticas: Kolmogorov.

· Análisis Inferencial (a través de pruebas de hipótesis)

- Pruebas Paramétricas.
- Pruebas no Paramétricas.
- Coeficiente de Correlación: Spearman.

3.4 Aspectos éticos

La presente tesis cumplió con la ética de la investigación, ya que, hubo una relación de respeto mutuo entre ambas partes, los participantes contaron con total disposición a contestar las encuestas con franqueza, de ello, se obtuvieron resultados fidedignos con el fin de presentar conclusiones constructivas.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

En este capítulo se presenta el principal resultado del estudio encontrado luego del trabajo de campo realizado a la muestra, utilizando el instrumento seleccionado, el Cuestionario en Escala Likert, utilizando la encuesta como técnicas de recojo de información para el contexto de la organización en investigación. Se visualiza la verificación de las distintas hipótesis propuestas para conocer si la variable felicidad laboral está relacionada con las variables de desempeño laboral de los colaboradores para el período de estudio.

A partir de ello se pudo obtener resultados que se analizaron estadísticamente utilizando técnicas como las de análisis de fiabilidad a través del Alfa de Cronbach, prueba de normalidades utilizando los coeficientes de correlación de Pearson se debe a las distribuciones normales de la información, estadístico descriptivo, gráfico Q-Q plot, por último, la correlación entre variables y dimensiones.

4.1.1. Descripción de la muestra

El presente estudio tiene una muestra de 76 trabajadores de la entidad MARCO MARKETING CONSULTANT S.A.C, que laboran actualmente en la gestión 2021. De la muestra evaluada se obtuvo información relevante acerca de las edades entre las que fluctúa, que es entre los 21 a 60 años, teniendo el mayor porcentaje equivalente a 22.4% entre los 21 a 25 años. Asimismo, el 63.2% de los colaboradores son mujeres y el 36.8% son hombres.

Comentado [DDL1]:

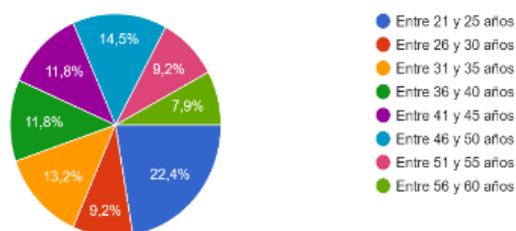


Figura 1: Información del rango de edades de la muestra

Tabla 1: Información del rango de edades de la muestra

<u>RANGO DE EDADES</u>	<u>PORCENTAJE</u>
Entre 21 y 25 años	22,4%
Entre 26 y 30 años	9,2%
Entre 31 y 35 años	13,2%
Entre 36 y 40 años	11,8%
Entre 41 y 45 años	11,8%
Entre 46 y 50 años	14,5%
Entre 51 y 55 años	9,2%
Entre 56 y 60 años	7,9%

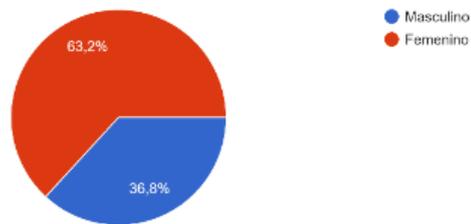


Figura 2: Información sobre el género de la muestra

Tabla 2: Información sobre el género de la muestra

<u>GENERO</u>	<u>PORCENTAJE</u>
Masculino	36,8%
Femenino	63,2%

4.1.2. Confiabilidad del constructo del instrumento

Los datos procesados de ambas variables de estudio son presentados con la finalidad de conocer la fiabilidad de los instrumentos utilizados para la medición de estas.

Tabla 3: Confiabilidad de la variable felicidad en el trabajo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.906	32

Se muestra el cuadro de fiabilidad de la variable felicidad en el trabajo, podemos apreciar que el alfa de Cronbach de esta es de 0,906, esto significa que es aceptable con 32 elementos presentados en una secuencia de ítems, con esto se demuestra la validez del instrumento.

Tabla 4: Confiabilidad de la variable Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.944	26

Asimismo, se muestra la fiabilidad por medio del alfa de Cronbach de la segunda variable desempeño laboral, de igual forma es aceptable con un valor de 0,944 para 26 ítems por lo que se acepta el instrumento.

4.1.3. Análisis Exploratorio

4.1.3.1. Estadísticos descriptivos

Tabla 5: Estadísticos Descriptivos

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
FELICIDAD_EN_EL_TRABAJO	76	120	160	145.43	9.263
COMPROMISO_INDIVIDUAL	76	70	90	81.78	5.191
SATISFACCION_LABORAL	76	18	30	27.38	2.309
COMPROMISO_ORGANIZATIVO	76	29	40	36.28	3.092
DESEMPEÑO_LABORAL	76	95	130	118.66	9.359
N válido (por lista)	76				

La tabla muestra un conjunto de datos conformado por 76 colaboradores de la empresa MARCO MARKETING CONSULTANT SAC en el año 2021, entre variables y dimensiones. Para el suceso de las variables de felicidad en el trabajo está representada por un límite mínimo de 120, un máximo de 160 con medias de 145.43 y desviaciones estándares de 9.263; sin embargo, para la segunda variable desempeño laboral los datos varían presentándose con un límite mínimo de 95 con un máximo de 130 y su media se encuentra en 118.66 cabe señalar que su desviación estándar es de 9.359.

4.1.3.2. Normalidad

Se procede a efectuar la prueba de normalidades a las variables y dimensiones utilizadas en el presente estudio con el fin de conocer si el estudio tiene una distribución normal o no y de acuerdo a ello aplicar las técnicas y/o pruebas correspondientes.

Para ello se tiene el supuesto de:

H_0 = Dato se distribuye de formas normales ($p > 0.05$).

H_1 = Dato se distribuye de formas no normales ($p < 0.05$).

4.1.3.2.1 Pruebas de Normalidad

- Variable: Felicidad en el Trabajo

Tabla 6: Resumen de procesamiento de casos – Felicidad en el Trabajo

	Resumen de procesamiento de casos					
	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
FELICIDAD_EN_EL_TRA BAJO	76	100.0%	0	0.0%	76	100.0%

Tabla 7: Prueba de normalidad - Felicidad en el Trabajo

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
FELICIDAD_EN_EL_TRA BAJO	.123	76	.006	.948	76	.004

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la variable Felicidad en el Trabajo se observa que todos los datos ingresados y aplicados son válidos, además de ello, al ser una población superior a 50 se trabajará con las pruebas de Kolmogórov-Smirnov obteniendo una significancia de 0,006. De la información que se obtuvo se

deduce que la felicidad en el trabajo por tener un $p < 0,05$ cumple los supuestos de que sus datos se distribuyen de forma no normal.

• **Dimensión 1: Compromiso Individual – Variable Felicidad en el Trabajo**

Tabla 8: Prueba de normalidad- Dimensión 1: Compromiso Individual

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COMPROMISO_INDMDU AL	.164	76	<.001	.937	76	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

En el caso del Compromiso Individual, que es la primera dimensión de la variable Felicidad en el Trabajo, se aprecia que presenta significancias de 0,001 siendo este inferior que el supuesto por lo que queda demostrado que sus datos también se distribuyen de forma no normal.

• **Dimensión 2: Satisfacción Laboral – Variable Felicidad en el Trabajo**

Tabla 9: Prueba de normalidad- Dimensión N°2: Satisfacción Laboral

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCION_LABORA L	.158	76	<.001	.873	76	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para la segunda dimensión, Satisfacción Laboral, que es parte de la variable Felicidad en el Trabajo, se obtiene un estadístico de 0,158 y presenta una significancia de 0,001 con lo cual se demuestra que presenta una tendencia de rechazo a la H_0 (hipótesis nula) es decir, evidencia una distribución no normal de los datos.

• **Dimensión 3: Compromiso Organizativo– Variable Felicidad en el Trabajo**

Tabla 10: Prueba de normalidad- Dimensión 3: Compromiso Organizativo

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COMPROMISO_ORGANIZATIVO	.162	76	<.001	.905	76	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Finalmente, Compromiso Organizativo que es la última dimensión de la variable Felicidad en el Trabajo, presenta una significancia de 0,001 el cual es menor al supuesto con el que se trabaja, esto quiere decir que los datos tienden a presentar una distribución no normal.

• **Variable: Desempeño Laboral**

Tabla 11: Resumen de procesamiento de casos – Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
DESEMPEÑO_LABORAL	76	100.0%	0	0.0%	76	100.0%

Tabla 12: Prueba de normalidad - Desempeño Laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO_LABORAL	.142	76	<.001	.916	76	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

La variable Desempeño Laboral, contiene datos ingresados y aplicados válidos al igual que para la Felicidad en el Trabajo, lo cual permitió trabajar con toda la población sin problemas en su procesamiento. Asimismo, la prueba usada con la que se realizó el análisis fue la de Kolmogórov-Smirnov obteniendo un estadístico de 0,142 con una significancia de 0,001. De los datos se concluye que tanto la Felicidad en el Trabajo como el Desempeño Laboral muestran que sus datos tienden a distribirse de forma no normal por lo que corresponde procesar la información con el coeficiente de correlaciones de Spearman.

4.1.3.3 Gráficos Q-Q PLOT

Estos gráficos son realizados por cada variable y dimensión analizada para el estudio con el fin de darle un respaldo a lo obtenido en las tablas, de esta forma poder determinar si existe normalidad o no normalidad en el conjunto de datos.

Variable: Felicidad en el Trabajo

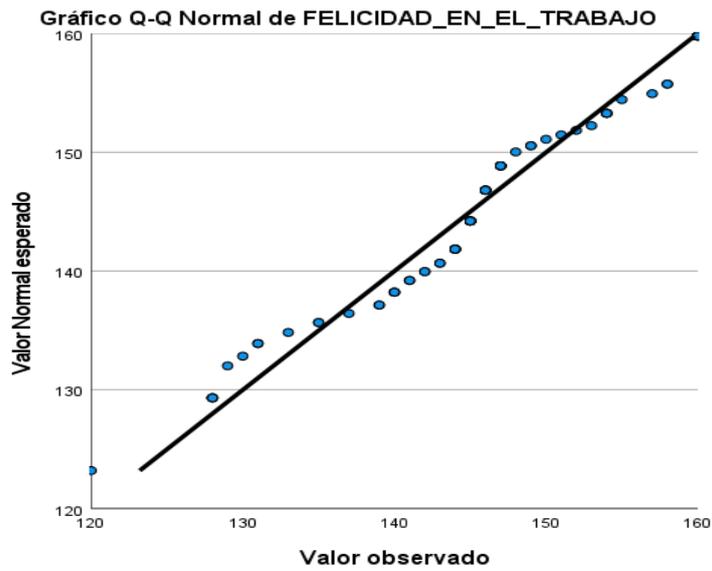


Figura 3: Gráfico Q-Q Plot – Felicidad en el Trabajo

La variable Felicidad en el Trabajo muestra un gráfico que se interpreta como una relación alejada a una línea recta entonces se sugiere que la información procede de unas distribuciones no normales.

- **Dimensión 1: Compromiso Individual – Variable Felicidad Laboral**

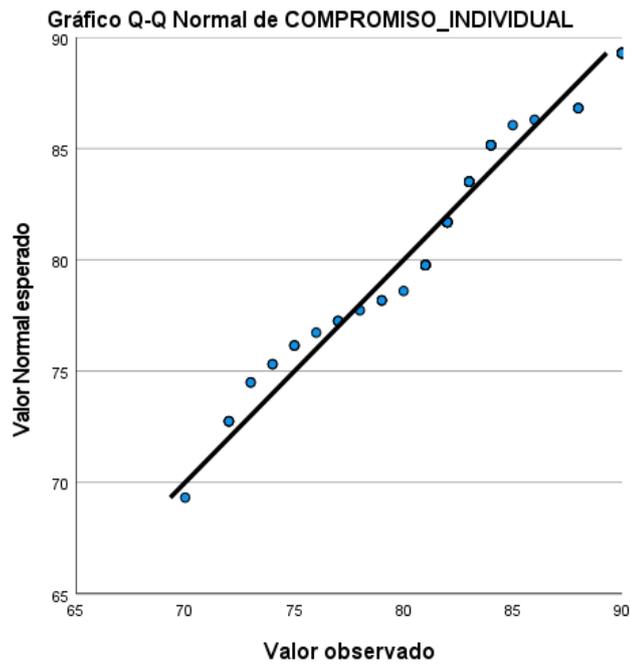


Figura 4: Gráfico Q-Q Plot - Dimensión 1 Compromiso Individual

El gráfico sobre el Compromiso Individual, que es la primera dimensión de la variable Felicidad en el Trabajo, nos muestra que la información presenta distribuciones no normales ya que se alejan de la línea demostrando una vez más su asimetría.

•Dimensión 2: Satisfacción Laboral – Variable Felicidad en el Trabajo

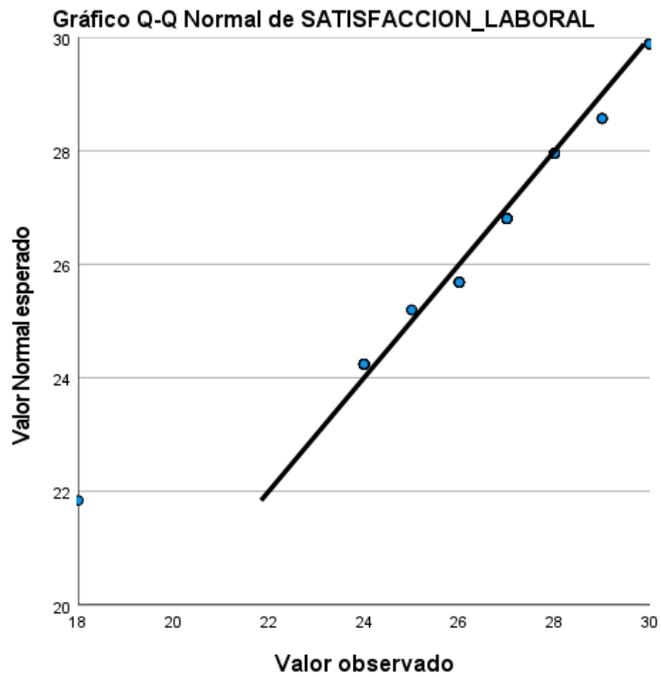


Figura 5: Gráfico Q-Q Plot - Dimensión 2 Satisfacción Laboral

Para la segunda dimensión, Satisfacción laboral, se observa que los datos tienden a estar alejados de la línea, es decir, se distribuyen de manera asimétrica, de lo cual se presume que cuenta con una distribución no normal.

•Dimensión 3: Compromiso Organizativo – Variable Felicidad en el Trabajo

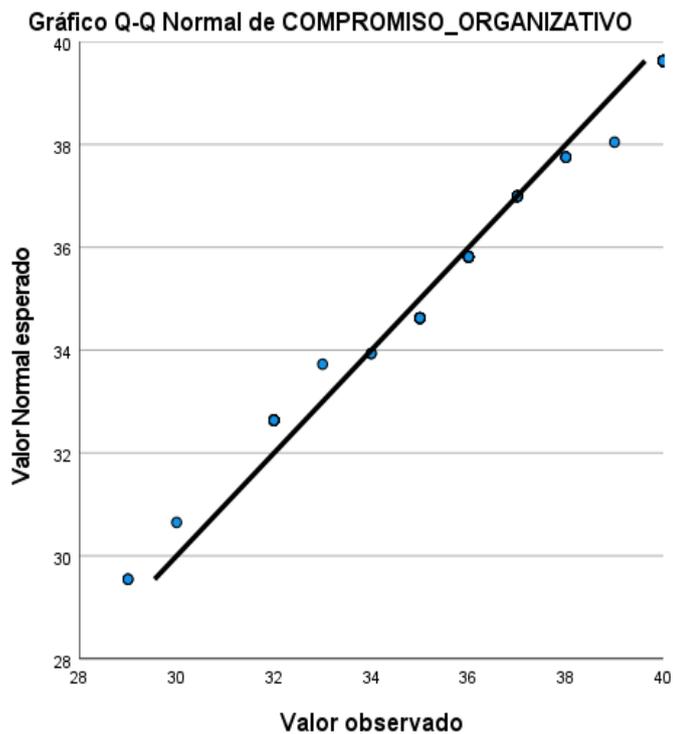


Figura 6: Gráfico Q-Q Plot - Dimensión N°3 Compromiso Organizativo

Ocurre lo mismo con la tercera dimensión, ya que existen datos que están fuera de la línea recta, lo que demuestra una distribución no normal debido a la asimetría presentada.

- Variable: Desempeño Laboral

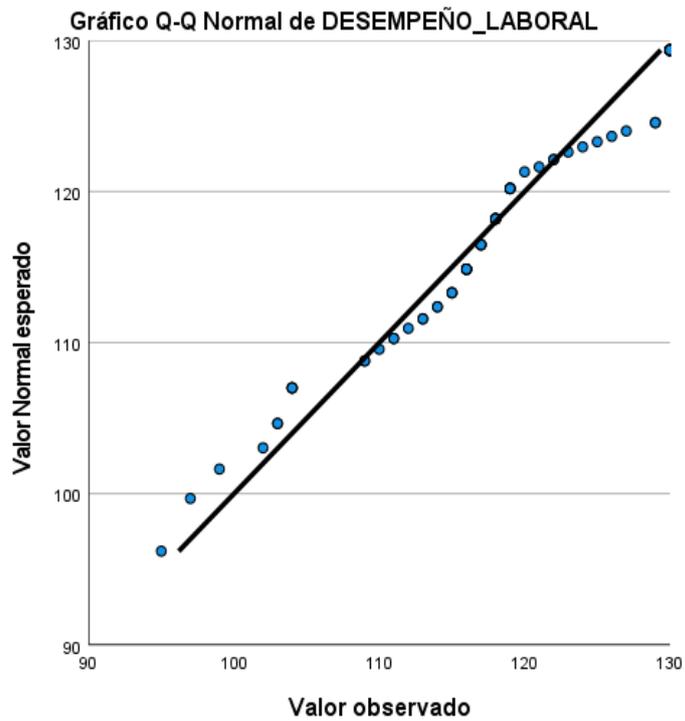


Figura 7: Gráfico Q-Q Plot - Desempeño Laboral

Con respecto a la variable desempeño laboral su gráfico demuestra que la información se distribuye de modos no normales debido a su lejanía a la línea recta.

4.1.4 Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis

4.1.4.1 Hipótesis Específica 1

Ho: El compromiso individual no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de MARCO MARKETING CONSULTANT S.A.C en 2021.

H1: El compromiso individual se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de MARCO MARKETING CONSULTANT S.A.C en el año 2021.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se aceptan la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechazan la Hipótesis Nula.

Tabla 11: Correlación Dimensión Compromiso Individual y Desempeño Laboral

Correlaciones			COMPROMISO INDIVIDUAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	COMPROMISO_INDIVIDUAL	Coefficiente de correlación	1.000	.325**
		Sig. (bilateral)	.	.004
		N	76	76
	DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	.325**	1.000
		Sig. (bilateral)	.004	.
		N	76	76

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

Esta tabla muestra que las dimensiones Compromiso Individual de la variable Felicidad en el trabajo tiene una correlación positiva moderada baja de 0,325, sumado a ello, unos niveles de significancias bilaterales de Spearman del 0,004 con respecto al Desempeño Laboral, razón por la cual, la hipótesis nula se niega y

aceptamos las alternas. Por consiguiente, hay relación entre ellas comprobando que el Compromiso Individual se relaciona de forma directa con la variable Desempeño Laboral.

4.1.4.2 Hipótesis Específica 2

Ho: La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de MARCO MARKETING CONSULTANT S.A.C en el año 2021.

H1: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de MARCO MARKETING CONSULTANT S.A.C en el año 2021.

Tabla 12: Correlación Dimensión Satisfacción Laboral y Desempeño laboral

Correlaciones			SATISFACCIO N_LABORAL	DESEMPEÑO _LABORAL
Rho de Spearman	SATISFACCION_LABORAL	Coeficiente de correlación	1.000	.394**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	76	76
	DESEMPEÑO_LABORAL	Coeficiente de correlación	.394**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	76	76

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

En relación a la tabla 12, los efectos muestran que las Satisfacciones Laborales y el Desempeño Laboral tienen una correlación moderada baja de 0,394 con niveles de significancias bilaterales de Spearman igual a 0,001 ($p < 0,05$), por consiguiente, se aceptan las hipótesis alternas rechazando las nulas, para esta dimensión de la variable Felicidad en el Trabajo la relación que posee frente al rendimiento laboral de los trabajadores es directa.

4.1.4.3 Hipótesis Específica 3

Ho: El compromiso organizativo no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de MARCO MARKETING CONSULTANT S.A.C en el año 2021.

H1: El compromiso organizativo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de MARCO MARKETING CONSULTANT S.A.C en el año 2021.

Tabla 3: Compromiso Organizativo y Desempeño laboral

Correlaciones

			COMPROMIS O_ORGANIZA TIVO	DESEMPEÑO _LABORAL
Rho de Spearman	COMPROMISO_ORGANIZATIVO	Coefficiente de correlación	1.000	.593**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	76	76
	DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	.593**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	76	76

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

De la tabla se colige que las habilidades sociales frente al desempeño laboral poseen correlaciones positivas moderadas bajas de 0,593 con un p valor de los niveles de significancia mayor a <0,01 que se declara que hay una relación directa entre ambas, negando las hipótesis nulas y aprobando las alternas.

4.1.4.4 Hipótesis General

Ho: La Felicidad en el Trabajo no se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los colaboradores de MARCO MARKETING CONSULTANT S.A.C en el año 2021.

H1: La Felicidad en el Trabajo se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los colaboradores de MARCO MARKETING CONSULTANT S.A.C en el año 2021.

Tabla 14: Correlación Felicidad en el Trabajo y Desempeño Laboral

Correlaciones			FELICIDAD_EN_EL_TRABAJO	DESEMPEÑO_LABORAL
Rho de Spearman	FELICIDAD_EN_EL_TRABAJO	Coefficiente de correlación	1.000	.432**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	76	76
	DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	.432**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	76	76

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

Finalmente, para el cruce de ambas variables que pertenecen a la hipótesis general de la investigación, corresponde según la tabla que la Felicidad en el Trabajo se relacionan de modo positivo con el Desempeño Laboral con una significancia bilateral de Spearman igual a $<0,01$ que según los supuestos favorece a la aceptación de la hipótesis alterna rechazando la nula, evidenciando una correlación positiva moderada igual a 0,432.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

El siguiente capítulo revela la discusión de los resultados del estudio que se realizó con el objetivo de encontrar la relación de la Felicidad en el trabajo con el rendimiento laboral de los empleados de MARCO MARKETING CONSULTANT SAC, Miraflores-Lima, en el año 2021 para una muestra de 76 colaboradores, para ello, se explicará la discusión del resultado en título que incluyan la hipótesis específica y la hipótesis total formulada en esta encuesta, comparándolas con los antecedentes.

Hipótesis Específica 1: El compromiso individual se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de MARCO MARKETING CONSULTANT S.A.C en el año 2021.

La hipótesis planteada, intentó establecer la relación que hay entre una variable y una dimensión, esta fue tomada en cuenta en base a la definición de Kahn (1990). tras señalar que conceptos como implicaciones laborales, compromiso individual o motivaciones intrínsecas están muy lejos del trabajo cotidiano. Además, miden los compromisos físicos y emocionales con las labores y se conceptualiza como "los comportamientos con el que los seres humanos se involucran o no en su labor".

En el estudio Corilloclla (2018) sobre Felicidad en el trabajo y su relación con el desempeño laboral en el Área de Secretaría de la Sexta Macro Región Policial de Junín ", el objetivo principal de esta investigación fue encontrar la relación entre la felicidad en el trabajo y el desempeño laboral del personal del área de secretaría de la Sexta Macro Región Policial de Junín. La investigación tuvo alcances correlacionales, no experimentales - diseño transversal, y uso los datos cualitativos, esta muestra no fue probabilística e incluye 68 policías del área administrativa, llegando a la conclusión que la dimensión compromiso individual y sus factores influyen directamente en el desempeño de los policías. Dicha investigación fue realizada en la región Junín está enfocada en el sector estatal, siendo la fuente de análisis los policías que se encuentran en áreas administrativas, para ello, se

ejecutó un diseño metodológico similar a la presente investigación, por tal motivo, es contrastada con los resultados obtenidos, finalmente, ambos resultados se corroboran y respaldan a pesar de enfocarse en profesionales y sectores diferentes.

Tanto la investigación de Coriclloclla como la presente fueron desarrolladas en Perú, las cuales utilizaron como dimensión de felicidad en el trabajo a los compromisos individuales, teniendo como indicadores el compromiso físico y el compromiso emocional, la cual obtuvo una correlación moderada alta de 0.627, razón por la cual se toma en consideración dicho estudio para contrastar los resultados, por tal motivo, en ambas investigaciones se realizaron cuestionarios medidos en escala de Likert para la variable felicidad en el trabajo y otra encuesta para la variable desempeño laboral, coincidiendo en ambos estudios la aceptación de la hipótesis específica alterna es decir, que la dimensión “compromiso individual” se relaciona de modo directo y significativamente con la variable desempeño laboral, si bien es cierto las correlaciones difieren entre ambas investigaciones, ya que, la presente investigación obtuvo correlaciones positivas moderadas bajas de 0,325 con un valor significancia bilateral de Spearman del 0,004, existe relación directa entre ambas, determinando de esta manera aun cuando la población y el sector donde se desarrollaron las investigaciones fueron distintas, la conclusión final luego de analizar los resultados son las mismas, motivo por el cual la presente investigación se respalda en ambos antecedentes.

5.1.1. Hipótesis Específica 2: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de MARCO MARKETING CONSULTANT S.A.C en el año 2021.

El propósito de la segunda hipótesis específica fue que se determine la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, confirmada por los resultados obtenidos en la tabla 14 indicando correlaciones positivas moderadas, se pudo demostrar que el nivel de significancia de Spearman proporcionó los datos que ayudaron a demostrar la aceptación de la hipótesis alternativa planteada

Yamamoto (2013) señaló que en 2012 las Naciones Unidas (ONU) aconsejaron que el modelo económico debería estar orientado hacia la felicidad y el bienestar. Si la felicidad y la satisfacción laboral están relacionadas, vale la pena considerar la siguiente pregunta para comprender qué tan satisfechos están los empleados en una organización: ¿Vives para trabajar o trabajas para vivir? La respuesta a esto establecerá el tipo de satisfacciones que necesitamos que se logre, ya sea satisfacción en el trabajo o satisfacción con la vida; Si vive para trabajar, enfatice esto para que se logre la satisfacción laboral, lo que mejora enormemente el desempeño y la comodidad de los empleados.

En la investigación realizada por Aguilar, Benavides, Bravo y Corimaya (2019) en su “Estudios de la felicidad en los empleados de Minera El Brocal”, se enfocó en el estudio de la felicidad en una organización, luego esto conllevó a un plan de trabajo para mejorarla. El objetivo principal fue determinar la felicidad en los colaboradores de la Sociedad Minera El Brocal a través de la herramienta denominada Índice Chamba, que establece la relación entre la satisfacción con la vida y la satisfacción en el trabajo, cuyo propósito fue determinar los factores que estaban más o menos más felicidad en el personal.

Para este estudio se analizó los instrumentos en la entidad mediante 2 escalas, “Trabajas para vivir” y “Chamba es chamba”, las que se aplicaron a una población que representa de 85 empleados.

La presente investigación comparó la relación entre expectativa y cumplimiento de este factor, resultando en un valor Z negativo de -4.725, que mostró que los empleados están descontentos, por lo tanto la relación entre expectativas son mucho mayores que la de Alcanzar buenos lugares para que se viva, estar bien, estado y hogar; En las escalas “Chamba es chamba”, los efectos mostraron que se sienten insatisfechos en el trabajo, ya que sus expectativas son superiores al desempeño alcanzado en los factores de bienestar en el trabajo y buen lugar de trabajo.

Este estudio fue analizado para ser contrastado con la presente investigación teniendo como base la congruencia en tipo de metodologías, muestra e hipótesis

que se ha utilizado para cada una de ellas, permitiendo realizar una mejor comparativa y evitando factores externos que incidan en la diferencia o semejanza de los resultados. Esta investigación resultó tener una correlación moderada baja de 0.394 entre satisfacción laboral y desempeño laboral, existe coherencia con los resultados que se observa en la tabla 14, sin embargo, la correlación de la presente investigación difiere de la investigación realizada por Aguilar, Benavides, Bravo y Corimaya (2019) en su “Investigación de la felicidad en los empleados de Minera El Brocal” por ser negativa. Esta diferencia se debe a la heterogeneidad de las muestras ya que provienen de dos rubros y áreas completamente distintas, por un lado, el minero (netamente operativo) y por el otro lado, el administrativo.

5.1.2. Hipótesis Específica 3: El compromiso organizativo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de MARCO MARKETING CONSULTANT S.A.C en el año 2021.

La tercera hipótesis específica utilizó los datos hallados en la tabla 13 indican que el compromiso organizativo frente al desempeño laboral posee unas correlaciones positivas moderadas de 0,593 con unas significancias iguales a 0,001 ($p < 0,05$) es decir, se afirman que existen relaciones directas entre ambas, negando las hipótesis nulas y aceptando la alterna. Para esta hipótesis se busca establecer la relación entre las dimensiones de engagement organizacional y las variables desempeño laboral con sus indicadores, por lo que se tomó en cuenta lo descrito por Salas, Alegre y Fernández (2018) sobre la dimensión de la felicidad. en el trabajo, siendo el compromiso organizacional la tercera dimensión, estos juicios se hicieron en el estudio de Corilloclla (2018) sobre la felicidad en el trabajo y su relación con el desempeño laboral en el área de secretaría de la Sexta Macrorregión de la Policía de Junín. Utilizados y demostrados “La investigación fue de alcance correlativo, diseño no experimental - transversal y datos utilizados de carácter cualitativo. Esta muestra fue no probabilística e incluyó a 68 funcionarios públicos, llegando a la conclusión que la dimensión compromiso organizativo y sus factores influyen directamente en el desempeño de los policías. Dicha investigación arrojó una correlación alta de 0.867 siendo realizada en la región Junín estuvo enfocada en el sector estatal, siendo la fuente de análisis los policías que se

encuentran en áreas administrativas, para ello, se ejecutó un diseño metodológico similar a la presente investigación, por tal motivo, es contrastada con los resultados obtenidos, finalmente, ambos resultados se corroboran y respaldan a pesar de enfocarse en profesionales y sectores diferentes, determinando relaciones con las dimensiones e indicadores de este último, hallando de igual forma relación entre ambas variables de forma directa y positiva.

Según Hosie, Sevastos y Cooper (2007) indicaron que la felicidad en el lugar de trabajo depende de: los componentes afectivos de los compromisos organizacionales del empleado, el bienestar de los colaboradores en el desempeño de su función y la satisfacción laboral del empleado.

Al analizar la dimensión compromiso organizativo, se puede aseverar que esta dimensión es primordial para adecuadas comprensiones de la variable felicidad en el trabajo, dado que está referida a las conductas que se tiene con las personas que nos rodean en este caso en el ámbito laboral, teniendo en cuenta para el presente estudio indicadores como el compromiso corporativo y compromiso afectivo, logrando así respaldar los resultados obtenidos en el capítulo anterior que señalan una correlación directa con la investigación que denotan índices altos y significativos, en la presente investigación se obtuvo una correlación moderada de 0.593, es decir que existen factores en la empresa MARCO MARKETING CONSULTANT SAC que permiten afirmar que el compromiso organizativo tiene relaciones directas con el desempeño laboral.

5.1.3. Hipótesis General: La felicidad en el trabajo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de MARCO MARKETING CONSULTANT S.A.C en el año 2021.

La investigación tuvo como hipótesis general que la felicidad en el trabajo está relacionada en gran medida con el desempeño laboral de los 76 empleados de la entidad. en el año 2021, de lo cual se obtuvo como resultado según tabla 14 que la felicidad laboral se relaciona de modo positivo con el desempeño laboral, evidenciado en una correlación positiva moderada igual a 0,432 y un p valor de

0,01 con lo que se rechaza la hipótesis nula aprobando las alternas propuestas por el investigador.

En este caso, al tratarse de la hipótesis central de la investigación se tomó en cuenta diferentes autores que trataron los conceptos desde distintas perspectivas, presentados como antecedentes de la investigación, quienes sustentan los resultados hallados y facilitan la contrastación de estos.

La variable felicidad en el trabajo se presentan autores como Concepción, Dextre, Landauro y Vásquez (2018) en su estudio “Mediciones de la felicidad en el Profesor de Dos Instituciones Educativas de Lima”.

Su principal factor fue poder establecer los grados de asociaciones entre las fuerzas del carácter y los niveles de felicidad, medidos a través del bienestar total en el trabajo, en el profesorado de dos colegios de la metrópoli de Lima, en el mes de Agosto del 2018 y conozca el impacto en su desempeño laboral.

Para lo cual, se han utilizado 2 instrumentos que se validaron y largamente utilizados en el ámbito de la psicología positiva, el Workplace PERMA Profiler, para que se mida el bienestar general en el lugar de trabajos y su pilar, y el VIAIS 120, para medir la fortaleza del carácter, su clase y la búsqueda de los asociados al bienestar general en el trabajo del profesorado.

El objetivo fue conocer en qué factores deben laborar los directores de las dos instituciones educativas, ya que tienen los mayores grados de asociaciones con los niveles de felicidad de sus docentes, representado por el bienestar general en el lugar de trabajo, esta investigación arrojó una correlación baja de 0.149, con lo cual difiere con la presente investigación debido a que las muestras son de rubros distintos, por un lado, una muestra conformado por profesores con distintas perspectivas y, por otro lado, una población de colaboradores administrativos del área completamente distintas.

Con respecto al estudio realizado por Castro, Wong, Anchante y Paucar (2018), “Relación entre la felicidad y desempeño de los colaboradores en una Entidad Industrial Peruana”. El objetivo de este estudio fue encontrar el factor de

satisfacción con la vida y satisfacción laboral más relevantes que se relacionan con el desempeño laboral de los empleados. Usando para ello, el instrumento Escalas de satisfacción con la vida y los Índices Chamba 1.0, que evalúa y / o mide la satisfacción con la vida y las satisfacciones laboral.

En este estudio, los resultados mostraron que hubo correlaciones significativas y bajas de 0.314 entre los niveles de satisfacciones laborales y el desempeño laboral. Por otro lado, se puntualiza en detalle que existen similitudes con el presente estudio, ya que las muestras son realmente homogéneas, es decir, de una misma área administrativa, aunque se localiza en distintas áreas.

CONCLUSIONES

1. La interpretación y análisis del resultado de este trabajo de estudio en relación a la primera hipótesis específica planteada, llegan al resultado de que hay relaciones significativas moderadas entre el compromiso individual y el desempeño laboral de los empleados durante el período de estudio. En este sentido, se afirma que, a mayor desarrollo del compromiso individual del colaborador, mejor es su desempeño laboral.
2. Respecto a la segunda hipótesis específica planteada, según la tabla 14 se encontró que la satisfacción laboral se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los empleados entrevistados, lo que muestra una correlación directa. A las conclusiones de que cuanto mejor sea la satisfacción laboral de los empleados, mejor será el desempeño laboral.
3. Por otro lado, la tercera hipótesis específica se concluye que la dimensión compromiso organizativo guarda relación significativa directa y positiva con la variable desempeño laboral. Lo que muestra que a mayor crecimiento del compromiso organizativo se da lugar a un mejor desempeño laboral.
4. Cabe resaltar, el objetivo primordial del presente estudio fue determinar si la hipótesis general planteada según los datos recabados en la tabla 16 fueron cumplidos, la variable felicidad laboral está relacionada de manera significativa y directa con el desempeño laboral de los trabajadores. Es decir, cuanto mayor es la felicidad laboral entre los empleados, mayor es el desempeño laboral que muestran en su trabajo diario.
5. Finalmente, si bien es cierto se planteó una relación significativa, los resultados señalan que se encontró una intensidad de correlación significativa moderada, esto debido a los efectos ocasionados por la Pandemia, que cambiaron la manera de trabajar en la actual coyuntura.

RECOMENDACIONES

1. En base a los resultados se recomienda implementar estrategias que permitan generar mayor compromiso individual en los colaboradores en base a capacitaciones de habilidades blandas, donde se pueden diseñar talleres para fomentar el talento humano dentro de la organización, especialmente en cada uno de los empleados, para identificar sus propios talentos y empoderarlos para obtener el objetivo de las organizaciones.
2. La alta dirección de MARCO MARKETING CONSULTANT S.A.C debe enfatizar en los canales de comunicación horizontales y verticales en la organización, escuchar las opiniones por parte de los colaboradores, a través de reuniones de integración mensuales, con todo el equipo de trabajo permitiendo que las ideas sean escuchadas y tomada en cuenta de manera positiva en beneficio de todos, favoreciendo la mejora continua y el desarrollo empresarial.
3. Para las próximas investigaciones se sugiere realizar el análisis con una población más grande apoyada en un estudio cualitativo, compararlo con investigaciones del mismo rubro para que se comprenda mejor los comportamientos de la variable en el sector.
4. En fundamento al resultado obtenido con la finalidad de establecer un impacto positivo y en búsqueda de la mejora continua, se aconseja a los directivos de la organización poder poner en práctica una Dirección de la Felicidad, donde fortalezcan las habilidades y actitudes que hagan felices a los colaboradores y permitan entender, controlar y dirigir sus esfuerzos con el fin de lograr mejores desempeños laborales.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una Escala Factorial para Medir la Felicidad. *Interamerican Journal of Psychology*, 40(1), 99-106.
- Alles, M. (2004). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. 1° edición, Buenos Aires, Ediciones Granica S.A.
- Arrué García, I. C. (2016). *Influencia de la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral en el desempeño: una aproximación experimental* (Tesis de pregrado).
- Baker, D., Greenberg, C., & Hemingway, C. (2006). *What Happy Companies Know*. Princeton, NJ: Pearson.
- Beytía, P., & Calvo, E. (2011). ¿Cómo medir la felicidad? Claves para Políticas Públicas, 2011(4), 1-10.
- Butler, J., & Kern, M. L. (2016). The PERMA-Profilier: A brief multidimensional measure of flourishing. *International Journal of Wellbeing*, 6(3), 1-48. doi:10.5502/ijw.v6i3.526
- Cernas, D., Mercado, P., & León, F. (2017). La varianza del método común en la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida. *Estudios Gerenciales*, 33(145), 321-329.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera edición ed.). México: McGraw-Hill Companies. Inc.
- Cranny, C.J., Smith, P.C. and Stone, E. (1992) *Job Satisfaction: How People Feel about Their Jobs*. Lexington Books, Lexington.
- Crum, M., & Yi, C. (2015). Self-Employment and Subjective Well-Being: A Multi-Country Analysis. *International Journal of Entrepreneurship*, 1915-28.
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The Psychology of Optimal Experience* (Flujo: La psicología de la experiencia óptima). New York: Harper & Row. ISBN 0-06-092043-2
- Csikszentmihalyi, M. (2007). *Fluir*. (12º. Ed.). Barcelona: Kairós.
- Diener, E. (1994). Assessing subjective well-being: Progress and opportunities. *Social Indicators Research*, 31(2), 103-157. doi: 10.1007/BF01207052

- Diener, E., Suh, E.M., Lucas, R.E. & Smith, H.L. (1999). Subjective wellbeing: three decades of progress. *Psychological Bulletin*, Vol. 125, pp. 276-302. <https://media.rickhanson.net/Papers/SubjectiveWell-BeingDiener.pdf>
- Diener, E., Lucas, R. E., & Oishi, S. (2018). Advances and Open Questions in the Science of Subjective Well-Being. *Collabra: Psychology*, 4(1), 15. doi: 10.1525/collabra.115
- Dutschke, G. (2013). Factores condicionantes de felicidad organizacional. Estudio exploratorio de la realidad en Portugal. *Revista de estudios empresariales*. Segunda época, (1), 21-43
- GL Wilcove, MJ Schwerin, T Kline (2009) Quality of life in the US Navy: Impact on performance and career continuance *Military Psychology* 21 (4), 445-460
- Grados, J. & Muchinsky, P. (2012). Antecedentes Históricos de la Evaluación al Desempeño. Recuperado de <http://psicuasgrupo31semies.blogspot.com/2012/03/antecedentes-historicos-de-la.html#!/tcmcbck>
- Greenberg & Hemingway (2006). What companies know?. Recuperado de https://www.academia.edu/33207886/What_Happy_Companies_Know?auto=citations&from=cover_page
- Judge, T. & Watanabe, S. (1994). Individual differences in the nature of the relationship between job and life satisfaction. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67, 101-107.
- Hosie, P. J., & Sevastos, P. (2009). Does the "happy-productive worker" thesis apply to managers? *International Journal of Workplace Health Management*, 2(2), 131-160
- Kahn, W.A. (1990) Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33, 4, 692-724. Doi: 10.5465/256287
- Laffaldano, M. T., & Muchinsky, P. M. (1985). Job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 97(2), 251-273. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.97.2.251>
- Judge, T. A., & Watanabe, S. (1993). Another look at the job satisfaction-life satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology*, 78(6), 939-948. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.6.939>

- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724. <https://doi.org/10.2307/256287>
- Kahneman, D., Diener, E., & Schwarz, N. (Eds.). (1999). *Well-being: The foundations of hedonic psychology*. Russell Sage Foundation.
- Kashdan, T. B., Biswas-Diener, R., & King, L. A. (2008). Reconsidering happiness: The costs of distinguishing between hedonics and eudaimonia. *The Journal of Positive Psychology*, 3(4), 219-233
- Kesebir, P., & Diener, E. (2008). In Pursuit of Happiness: Empirical Answers to Philosophical Questions. *Perspectives on Psychological Science*, 3(2), 117-125. doi:10.1111/j.1745-6916.2008.00069.x
- Landy F. y Conte J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México. McGraw - Hill.
- Locke, E. A. (1976): The nature and causes of job satisfaction. En: M. D. Dunnette (ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1976 Rand McNally College Publishing Company.
- Moccia, S. (2016). Felicidad en el trabajo. *Papeles del Psicólogo*, 37(2), 143-151. Obtenido de <http://www.psychologistpapers.com>
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538–551. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538>
- Myers, D. & Diener, E. (1997). The pursuit of happiness [Special Issue: The Mind]. *Scientific American*, 7 (1), 44
- Organization for Economic Co-operation and Development [OECD]. (2013). *OECD Guidelines on Measuring Subjective Well-being* (OECD Publishing, Paris). doi: 10.1787/9789264191655-en.
- OMS. (2017). *Salud mental en el lugar de trabajo*. (O. M. SALUD, Productor) Obtenido de https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Peterson, C., Park, N. & Seligman, M. (2005). Orientations to happiness of life satisfaction: The full life versus the empty life. *Journal of Happiness Studies*, 6:25-41.

- Peterson, C., Ruch, W., Beermann, U., Park, N. & Seligman, M. (2007) Strengths of character, orientations to happiness, and life satisfaction. *The Journal of Positive Psychology*, 2:3, 149-156.
- Queipo, B. & Useche, M. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio la victoria. *Revista de ciencias sociales* Vol. VIII. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decimoquinta ed.). México: Pearson.
- Robbins S. P. y Decenzo, D. A. (2002). *Fundamentos de administración* (3ª ed.). México: Prentice Hall.
- Rojas, M., & Martínez, I. (2012). *Medición, Investigación, e Incorporación a la Política Pública del Bienestar Subjetivo: América Latina. Reporte de la Comisión para el Estudio y la Promoción del Bienestar en América Latina*. México: Foro Consultivo Científico y Tecnológico, AC.
- Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic wellbeing. *Annual review of psychology*, 52(1), 141-166. URL oficial: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_ser
- Salanova, M., Llorens, S., & Martínez, I. M. (2016). Aportaciones desde la Psicología Organizacional Positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes. *Papeles del Psicólogo*, 37(3), 177-184. Obtenido de http://www.want.uji.es/wpcontent/uploads/2017/02/2016_Salanova-Llorens-Mart%C3%ADnez.pdf
- Sanín, A. (Enero de 2017). *Felicidad y optimismo en el trabajo Hallazgos de investigaciones científicas*. Recuperado de: <file:///C:/Users/sofia/Documents/Universidad/Trabajo%20de%20Grado/%2326.pdf>
- Salanova, M., & López, E. (2011). *Introducción: Psicología Social y Psicología Positiva*. Recuperado de: <file:///C:/Users/sofia/Documents/Universidad/Trabajo%20de%20Grado/%2329.pdf>
- Salgado, A. (2009). *Felicidad, Resiliencia y Optimismo en Estudiantes de Colegios Nacionales de la Ciudad de Lima*. *Liberatit* 15(2), 133-141.

- Salas, A., Alegre, J., & Fernández, R. (2017). La medición de la felicidad en el trabajo y sus antecedentes: un estudio empírico en el área de alergología de los hospitales públicos españoles. *Revista Andaluza de Relaciones Laborales*(28), 83-116. Obtenido de http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/9306/La_medicion_de_la_felicidad.pdf?sequence=2
- Salas, A., Alegre, J., & Fernández, R. (2018). *El Papel del Liderazgo y del Aprendizaje Organizativo en la Felicidad en el Trabajo* (1° Edición) España: Tirant lo Blanch
- Strauss, S. (1981). *Personal: Problemas Humanos de la Administración*. España, Hall
- Swami, V. (2008). Translation and Validation of the Malay Subjective Happiness Scale. *Social Indicator Research*, 88, 347–353.
- Seligman, M. E. (2002). *Authentic happiness: Using the new positive psychology to realize your potential for lasting fulfillment*. New York: The Free Press, 160, 168-266.
- Sousa-Poza, A., & Sousa-Poza, A. A. (2000). Well-being at work: A cross-national analysis of the levels and determinants of job satisfaction. *The Journal of Socio-Economics*, 29(6), 517–538. [https://doi.org/10.1016/S1053-5357\(00\)00085-8](https://doi.org/10.1016/S1053-5357(00)00085-8)
- Stevenson, B. & Wolfers, J. (2008). *Economic growth and subjective well-being: Reassessing the Easterling paradox*. The National Bureau of Economic Research Working Paper.
- Strusberg, G. (2017). *La experiencia de la felicidad en jóvenes peruanos en el trabajo remunerado y el trabajo voluntario*. Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima - Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8976/STRUSBERG_BENAVIDES_LA_EXPERIENCIA_DE_LA_FELICIDAD_EN_JOVENES_PERUANOS_EN_EL_TRABAJO_REMUNERADO.pdf?sequence=1
- Veenhoven, R. (1984). *Conditions of Happiness*. Dordrecht, Holanda: D. Reidel Publishing Company.
- Vera, P., Celis, K., & Córdova, N. (2011). Evaluación de la Felicidad: Análisis Psicométrico de la Escala de Felicidad Subjetiva en Población Chilena. *Terapia psicológica*, 29(1),127-133.

Yamamoto, J. (2013). Bienestar, gestión de recursos humanos y desarrollo social. *Tiempo de opinión*, 6(11), 14-25.

Warr, P. (2013). Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada. *Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*, 29(3), 99-106.

Werther, Davis y Guzman (2014). *Administración de Recursos Humanos: Gestión del Capital Humano*

Wilson, W. (1967). Correlates of avowed happiness. *Psychological Bulletin*, 67, 294-306. [Doi.org/10.1037/h0024431](https://doi.org/10.1037/h0024431)

ANEXOS

- 1. Matriz de consistencia**
- 2. Matriz de operacionalización de variables**
- 3. Instrumento de recopilación de datos**

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS:	LA FELICIDAD EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MARCO MARKETING CONSULTANT S.A.C. EN EL AÑO 2021
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL
AUTOR(ES):	DAVID DANIEL LEÓN VÁSQUEZ

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cómo se relaciona la felicidad en el trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Marco Marketing Consultant S.A.C. en el año 2021?	Determinar la relación de la felicidad en el trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Marco Marketing Consultant S.A.C. en el año 2021	La felicidad en el trabajo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Marco Marketing Consultant S.A.C. en el año 2021	<p>Variable Independiente: La felicidad en el trabajo</p>	<p>V1-D1 Compromiso Individual V1-D2. Satisfacción laboral V1-D3. Compromiso Organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Tipo: Método Analítico • Alcance: Correlacional • Diseño: Aplicada Descriptivo • Unidad de investigación: Trabajadores de la Empresa Marco Marketing
			<p>Variable Dependiente: El desempeño Laboral</p>	<p>V2-D1. Calidad de trabajo V2-D2. Responsabilidad V2-D3. Liderazgo y trabajo en equipo</p>	

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Indicadores	Fuente de Información
1. ¿Cómo se relaciona el compromiso individual con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Marco Marketing Consultant S.A.C. en el año 2021?	1. Determinar la relación del compromiso individual con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Marco Marketing Consultant S.A.C. en el año 2021	1. El compromiso individual se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Marco Marketing Consultant S.A.C. en el año 2021	V1-D1 Compromiso individual	V1-D1-I1 Compromiso Físico V1-D1-I1 Compromiso emocional	Salas, Alegre y Fernández (2018) en sus resultados, sustenta la importancia de abordar el tema de la felicidad en el trabajo y revela que es posible ser más felices y optimistas en el trabajo y así incrementar los niveles de desempeño, productividad y competitividad
			V2 Desempeño laboral	I1 Minuciosidad I2 Empeño I3 Eficiencia I4 Autonomía I5 Comunicación I6 Respeto	
2. ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Marco Marketing Consultant S.A.C. en el año 2021?	2. Determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Marco Marketing Consultant S.A.C. en el año 2021	2. La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Marco Marketing Consultant S.A.C. en el año 2021	V1-D2 Satisfacción Laboral	V1-D2-I1 Motivación V1-D2-I2 Remuneración	
			V2 Desempeño Laboral	I1 Minuciosidad I2 Empeño I3 Eficiencia I4 Autonomía I5 Comunicación I6 Respeto	

<p>3. ¿Cómo se relaciona el compromiso organizativo con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Marco Marketing Consultant S.A.C. en el año 2021?</p>	<p>3. Determinar la relación del compromiso organizativo con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Marco Marketing Consultant S.A.C. en el año 2021</p>	<p>3. El compromiso organizativo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Marco Marketing Consultant S.A.C. en el año 2021</p>	<p>V1-D3 Compromiso Organizacional</p> <p>V2 Desempeño Laboral</p>	<p>V1-D3-I1 Compromiso Corporativo V1-D3-I2 Compromiso Afectivo</p> <p>I1 Minuciosidad I2 Empeño I3 Eficiencia I4 Autonomía I5 Comunicación I6 Respeto</p>	
---	---	---	--	--	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1
Operacionalización de la variable 1

Variable: Felicidad en el trabajo		
Definición conceptual: Es el bienestar de los colaboradores en una empresa a través de un equilibrio en aquellos factores que hacen feliz al empleado		
Instrumento:		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
D1 Compromiso Individual	D1-I1 Compromiso físico	1. En mi trabajo me siento lleno de energía 4. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo 7. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar 8. Soy feliz cuando tengo ganas de ir a trabajar 11. Estoy inmerso en mi trabajo 12. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo 15. Soy muy persistente en mi trabajo 17. Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando
	D1-I2 Compromiso emocional	2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito 3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando 5. Estoy entusiasmado con mi trabajo 6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí 7. Mi trabajo me inspira 9. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo 10. Estoy orgulloso del trabajo que hago 13. Mi trabajo es retador 14. Me dejo llevar por mi trabajo

		16. Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo
D2 Satisfacción laboral	D2-I1 Motivación	17. ¿Qué tan satisfecho está usted con la naturaleza del trabajo que realiza? 18. ¿Qué tan satisfecho está usted con la persona que le supervisa? 19. ¿Qué tan satisfecho está usted con sus relaciones con otros miembros de la organización con la que trabaja? 21. ¿Qué tan satisfecho está usted con la existencia de oportunidades de promoción en esta organización? 22. ¿Qué tan satisfecho está usted con su situación actual?
	D2-I2 Remuneración	20. ¿Qué tan satisfecho está usted con la paga que recibe por su trabajo?
D3 Compromiso Organizacional	D3-I1 Compromiso Corporativo	23. Yo sería muy feliz de pasar el resto de mi carrera con esta organización 26. Creo que fácilmente podría llegar a estar tan comprometido con otra organización como estoy con éste 27. Me siento como parte de la familia en mi organización 28. Abordo con emoción esta organización
	D3-I2 Compromiso Afectivo	24. Como me gusta hablar de mi organización con gente de fuera de ella

		<p>25. Realmente me siento como si los problemas de esta organización fueran míos</p> <p>29. Esta organización tiene una gran cantidad de significado personal para mí</p> <p>30. Tengo un fuerte sentido de pertenencia con mi organización</p>
--	--	--

Tabla 2
Operacionalización de la variable 2

Variable: Desempeño Laboral		
Definición conceptual: Nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado		
Instrumento: Evaluación 360		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
D1 Calidad de Trabajo	D1-I1 Minuciosidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas. 2. Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados. 3. Realiza un trabajo ordenado. 4. Realiza su trabajo en el tiempo establecido. 5. Realiza sus actividades sin errores. 6. Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades. 7. Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.
	D1-I2 Empeño	<ol style="list-style-type: none"> 8. Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo. 9. Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar. 10. Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos.

		11. Puede trabajar independientemente.
D2 Responsabilidad		1. Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a

	D2-12 Eficiencia	dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo. 2. Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer. 3. Trasmite esta información oportunamente. 5. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.
	D2-12 Autonomía	4. Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo. 6. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.
D3 Liderazgo y Trabajo en equipo	D3-11 Comunicación	1. Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo. 2. Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo. 4. Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan. 5. Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros. 3. Considera y apoya los otro sin considerá.
	D3-12 Respeto	raza, sexo, edad y/o religión 6. Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo. 7. Demuestra respeto a sus supervisores. 8. Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo.

Cuestionario de la Felicidad en el Trabajo

Elaborado por Salas, Alegre y Fernández (2018)

La presente encuesta tiene como objetivo conocer las percepciones que usted tiene, en su centro de labores, sobre su nivel de Felicidad en el trabajo. Los datos solicitados a continuación tienen fines estadísticos únicamente. Los resultados servirán para hacer un diagnóstico sobre la Felicidad en el Trabajo de su Institución

Género Masculino Femen

Edades

Entre 21 y 25 Entre 26 y Entre 31 5 Entre y

40

Entre 41 y 45 Entre 46 y Entre 51 5 Entre y

60

COMPROMISO INDIVIDUAL	Nunca	Raras Veces	Algunas veces	Bastante a menudo	Siempre
1. En mi trabajo me siento lleno de energía	1	2	3	4	5
2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito	1	2	3	4	5
3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando	1	2	3	4	5
4. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	1	2	3	4	5
5. Estoy entusiasmado con mi trabajo	1	2	3	4	5
6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	1	2	3	4	5
7. Mi trabajo me inspira	1	2	3	4	5
8. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	1	2	3	4	5

9. Soy feliz cuando tengo ganas de ir a trabajar	1	2	3	4	5
10. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	1	2	3	4	5
11. Estoy orgulloso del trabajo que hago	1	2	3	4	5
12. Estoy inmerso en mi trabajo	1	2	3	4	5
13. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	1	2	3	4	5
14. Mi trabajo es retador	1	2	3	4	5
15. Me dejo llevar por mi trabajo	1	2	3	4	5
16. Soy muy persistente en mi trabajo	1	2	3	4	5
17. Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo	1	2	3	4	5
18. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	1	2	3	4	5
SATISFACCIÓN LABORAL	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
19. ¿Qué tan satisfecho está usted con la naturaleza del trabajo que realiza?	1	2	3	4	5
20. ¿Qué tan satisfecho está usted con la persona que le supervisa?	1	2	3	4	5
21. ¿Qué tan satisfecho está	1	2	3	4	5

usted con sus relaciones con otros miembros de la institución con la que trabaja?					
22. ¿Qué tan satisfecho está usted con la paga que recibe por su trabajo?	1	2	3	4	5
23. ¿Qué tan satisfecho está usted con la existencia de oportunidades de promoción en esta institución?	1	2	3	4	5
24. ¿Qué tan satisfecho está usted con su situación actual?	1	2	3	4	5
COMPROMISO ORGANIZATIVO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
25. Yo sería muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta institución	1	2	3	4	5
26. Me gusta hablar de mi institución cuando estoy fuera de ella	1	2	3	4	5
27. Realmente me siento como si los problemas de esta institución fueran mías.	1	2	3	4	5
28. Creo que nunca podría llegar a estar tan comprometido con otra institución	1	2	3	4	5
23. ¿Qué tan satisfecho está usted con la existencia de oportunidades de	1	2	3	4	5

promoción en esta institución?					
24. ¿Qué tan satisfecho está usted con su situación actual?	1	2	3	4	5

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
LABORAL 360

Instrucciones:

Se debe asignar de 1 a 5 puntos por cada ítem donde:

- (1) Muy en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Moderado
- (4) De acuerdo
- (5) Muy de acuerdo

CALIDAD DE TRABAJO:					
ITEM	ESCALA				
1. Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.	1	2	3	4	5
2. Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados.	1	2	3	4	5
3. Realiza un trabajo ordenado.	1	2	3	4	5
4. Realiza su trabajo en el tiempo establecido.	1	2	3	4	5
5. Realiza sus actividades sin errores.	1	2	3	4	5
6. Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	1	2	3	4	5
7. Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	1	2	3	4	5
8. Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	1	2	3	4	5
9. Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar.	1	2	3	4	5
10. Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos.	1	2	3	4	5
11. Puede trabajar independientemente.	1	2	3	4	5

RESPONSABILIDAD:					
1. Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.	1	2	3	4	5
2. Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer.	1	2	3	4	5
3. Transmite esta información oportunamente.	1	2	3	4	5
4. Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.	1	2	3	4	5
5. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.	1	2	3	4	5
6. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	1	2	3	4	5
LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO:					
1. Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
2. Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
3. Considera y apoya a los otro sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc.	1	2	3	4	5
4. Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan.	1	2	3	4	5
5. Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros.	1	2	3	4	5
6. Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
7. Demuestra respeto a sus supervisores.	1	2	3	4	5
8. Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
9. Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos.	1	2	3	4	5

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humans.unl.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

Santa Anita, 24 de Mayo de 2021

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1
Variable 1 (escribir el nombre de variable)

Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario sobre la felicidad en el trabajo					
Autor del instrumento	Confoctia A.					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Felicidad en el trabajo Variable independiente					
Población:	125 colaboradores					
Dimensión /Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Compromiso Individual / Compromiso Físico	1.En mi trabajo me siento lleno de energía	4	4	4	4	
Compromiso Individual / Compromiso Físico	4.Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	4	4	4	4	
Compromiso Individual / Compromiso Físico	7.Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	4	4	4	4	
Compromiso Individual / Compromiso Físico	8. Soy feliz cuando tengo ganas de ir a trabajar	4	4	3	4	
Compromiso Individual / Compromiso Físico	11. Estoy inmerso en mi trabajo	4	4	4	4	
Compromiso Individual / Compromiso Físico	12. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	4	4	4	4	
Compromiso Individual / Compromiso Físico	15. Soy muy persistente en mi trabajo	4	4	4	4	
Compromiso Individual / Compromiso Físico	17. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	4	4	4	4	
Compromiso Individual / Compromiso Emocional	2.Mi trabajo está lleno de significado y propósito	4	4	4	4	
Compromiso Individual / Compromiso Emocional	3.El tiempo vuela cuando estoy trabajando	4	4	4	4	
Compromiso Individual / Compromiso Emocional	5.Estoy entusiasmado con mi trabajo	4	4	4	4	
Compromiso Individual / Compromiso Emocional	6.Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	4	4	4	4	
Compromiso Individual / Compromiso Emocional	7. Mi trabajo me inspira	4	4	4	4	
Compromiso Individual / Compromiso Emocional	9. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	4	4	3	4	
Compromiso Individual / Compromiso Emocional	10. Estoy orgulloso del trabajo que hago	4	4	4	4	
Compromiso Individual / Compromiso Emocional	13. Mi trabajo es retador	4	4	4	4	
Compromiso Individual /	14. Me dejo llevar por mi trabajo	4	4	4	4	

Compromiso Emocional						
Satisfacción laboral / Motivación	17. ¿Qué tan satisfecho está usted con la naturaleza del trabajo que realiza?	4	4	4	4	
Satisfacción laboral / Motivación	18. ¿Qué tan satisfecho está usted con la persona que le supervisa?	4	4	4	4	
Satisfacción laboral / Motivación	19. ¿Qué tan satisfecho está usted con sus relaciones con otros miembros de la organización con la que trabaja?	4	4	4	4	
Satisfacción laboral / Motivación	21. ¿Qué tan satisfecho está usted con la existencia de oportunidades de promoción en esta organización?	4	4	4	4	
Satisfacción laboral / Motivación	22. ¿Qué tan satisfecho está usted con su situación actual?	4	4	4	4	
Satisfacción laboral / Remuneración	20. ¿Qué tan satisfecho está usted con la paga que recibe por su trabajo?	4	4	4	4	
Compromiso Organizacional / Compromiso Corporativo	23. Yo sería muy feliz de pasar el resto de mi carrera con esta organización	4	4	4	4	
Compromiso Organizacional / Compromiso Corporativo	26. Creo que fácilmente podría llegar a estar tan comprometido con otra organización como estoy con éste	4	4	4	4	
Compromiso Organizacional / Compromiso Corporativo	27. Me siento como parte de la familia en mi organización	4	4	4	4	
Compromiso Organizacional / Compromiso Corporativo	28. Abordo con emoción esta organización	4	4	4	4	
Compromiso Organizacional / Compromiso Afectivo	24. Como me gusta hablar de mi organización con gente de fuera de ella	4	4	4	4	
Compromiso Organizacional / Compromiso Afectivo	25. Realmente me siento como si los problemas de esta organización fueran míos	4	4	4	4	
Compromiso Organizacional / Compromiso Afectivo	29. Esta organización tiene una gran cantidad de significado personal para mí	4	4	4	4	
Compromiso Organizacional / Compromiso Afectivo	30. Tengo un fuerte sentido de pertenencia con mi organización					

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 2
VARIABLE 2 (escribir el nombre de variable)

Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Evaluación del Desempeño Laboral 360					
Autor del instrumento	Ailes, M.					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Desempeño Laboral Variable Dependiente					
Población:	125 colaboradores					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Calidad de Trabajo / Minuciosidad	1. Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.	4	4	4	4	
Calidad de Trabajo / Minuciosidad	2. Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados.	4	4	4	4	
Calidad de Trabajo / Minuciosidad	3. Realiza un trabajo ordenado.	4	4	4	4	
Calidad de Trabajo / Minuciosidad	4. Realiza su trabajo en el tiempo establecido.	4	4	4	4	
Calidad de Trabajo / Minuciosidad	5. Realiza sus actividades sin errores.	4	4	4	4	
Calidad de Trabajo / Minuciosidad	6. Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	4	4	4	4	
Calidad de Trabajo / Minuciosidad	7. Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	4	4	4	4	
Calidad de Trabajo / Empeño	8. Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	4	4	4	4	
Calidad de Trabajo / Empeño	9. Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar.	4	4	4	4	
Calidad de Trabajo / Empeño	10. Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos.	4	4	4	4	
Calidad de Trabajo / Empeño	11. Puede trabajar independientemente.	4	4	4	4	

76 colaboradores

Responsabilidad / Eficiencia	12. Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.	4	4	4	4	
Responsabilidad / Eficiencia	13. Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer.	4	4	4	4	
Responsabilidad / Eficiencia	14. Transmite esta información oportunamente.	4	4	4	4	
Responsabilidad / Eficiencia	15. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.	4	4	4	4	
Responsabilidad / Autonomía	16. Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.	4	4	4	4	
Responsabilidad / Autonomía	17. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	4	4	4	4	
Liderazgo y trabajo en equipo / Comunicación	18. Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	4	4	4	4	
Liderazgo en el trabajo / Comunicación	19. Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.	4	4	4	4	
Liderazgo y trabajo en equipo / Comunicación	20. Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan.	4	4	4	4	
Liderazgo y trabajo en equipo / Comunicación	21. Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros.	4	4	4	4	
Liderazgo y trabajo en equipo / Respeto	22. Considera y apoya a los otros sin considerar raza, sexo, edad y/o religión.	4	4	4	4	
Liderazgo y trabajo en equipo / Respeto	23. Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	4	4	4	4	
Liderazgo y trabajo en equipo / Respeto	24. Demuestra respeto a sus supervisores.	4	4	4	4	
Liderazgo y trabajo en equipo / Respeto	25. Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4	

Validado por:

Tipo de validador:	Interno <input checked="" type="checkbox"/> Externo () [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Oliver Seminario
Sexo:	Hombre <input checked="" type="checkbox"/> Mujer ()
Profesión:	Recursos Humanos
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro <input checked="" type="checkbox"/> Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 <input checked="" type="checkbox"/> De 16 a 20 () De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico ()