



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**La felicidad y el desempeño de los trabajadores administrativos
de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Zegarra Dolores, Brenda Natividad ([ORCID: 0000-0003-3231-7574](https://orcid.org/0000-0003-3231-7574))

ASESOR:

Dr. Espinoza De La Cruz, Manuel Antonio ([ORCID: 0000-0001-6290-4484](https://orcid.org/0000-0001-6290-4484))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico a Dios por iluminarme y brindarme salud para poder terminar mi carrera con éxito.

A mis padres por su comprensión y dedicación para inculcarme valores, respeto y responsabilidades que han hecho que sea mejor persona, gracias por su amor incondicional.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, por su labor de enseñanza y dedicación en la formación de estudiantes de calidad.

Agradecimiento

A Dios, por permitirnos la vida y la salud de todos los días, para formarnos como los mejores seres humanos y profesionales en la vida

A mis padres, hermanos por su apoyo, amor y sacrificio, demostrados en el día a día y por el profundo cariño que nos demostramos como una familia unida.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, por su labor de enseñanza y dedicación en la formación de estudiantes de calidad y, sobre todo, por haber contribuido al desarrollo de nuestras competencias laborales y profesionales.

La Autora.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población, muestra,muestreo y unidad de análisis.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos.....	15
3.6 Método de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Coeficiente de correlación entre la felicidad y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.....</i>	17
Tabla 2. <i>Identificar el nivel de la felicidad de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.....</i>	18
Tabla 3. <i>Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión sentido positivo de la vida en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.....</i>	19
Tabla 4. <i>Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión satisfacción de la vida en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.....</i>	20
Tabla 5. <i>Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión realización de la vida en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.....</i>	21
Tabla 6. <i>Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión alegría de vivir en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.....</i>	22
Tabla 7. <i>Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel del desempeño en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.....</i>	23
Tabla 8. <i>Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión desempeño de la tarea en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.....</i>	25

Tabla 9. <i>Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión civismo en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.</i>	26
Tabla 10. <i>Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión productividad en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.</i>	26
Tabla 11. <i>Coeficiente de correlación entre la felicidad y el desempeño de la tarea de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.</i>	28
Tabla 12. <i>Coeficiente de correlación entre la felicidad y el civismo de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.</i>	29
Tabla 13. <i>Coeficiente de correlación entre la felicidad y la productividad de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.</i>	30

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. <i>Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la felicidad en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.....</i>	18
Figura 2. <i>Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión sentido positivo de la vida en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.....</i>	19
Figura 3. <i>Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión satisfacción de la vida en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.....</i>	20
Figura 4. <i>Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión realización de la vida en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.....</i>	21
Figura 5. <i>Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión alegría de vivir en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.....</i>	22
Figura 6. <i>Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel del desempeño en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.....</i>	23
Figura 7. <i>Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión desempeño de la tarea en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.....</i>	25
Figura 8. <i>Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión civismo en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.....</i>	26

Figura 9.*Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión productividad en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.....27*

Resumen

El presente trabajo asumió como propósito principal determinar la relación entre la felicidad y el desempeño de los trabajadores administrativos de la financiera Compartamos del año 2020. Tuvo como propósito secundario, identificar los niveles de ambas variables como también hallar la relación entre la felicidad y las dimensiones del desempeño.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio no experimental trasversal, diseño descriptivo – correlacional y una muestra de 59 colaboradores. Se utilizó instrumentos de recolección de datos validados por expertos, donde, la encuesta fue el instrumento que se empleó.

En cuanto a los resultados obtenidos, la felicidad posee relación significativa con el desempeño de los trabajadores, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,729, mostrando una relación positiva alta. Se identificó el nivel de la felicidad, donde 66.1% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de su felicidad es medio; en base al nivel de desempeño, 49.2% de los trabajadores realiza un desempeño bajo; además, se determinó que la relación más significativa entre la felicidad y las dimensiones del desempeño fue la productividad con 0,820 de coeficiente de Rho de Spearman.

Palabras clave: Empresa, Productividad, Trabajadores.

Abstract

The main purpose of this work was to determine the relationship between happiness and the performance of the administrative workers of the Compartamos financial company in the year 2020. Its secondary purpose was to identify the levels of both variables as well as to find the relationship between happiness and the dimensions performance.

The research was of a quantitative approach, with a type of non-experimental cross-sectional study, descriptive-correlational design and a sample of 59 collaborators. Data collection instruments validated by experts were used, where the survey was the instrument used.

Regarding the results obtained, happiness has a significant relationship with the performance of workers, with a Spearman Rho coefficient of 0.729, showing a high positive relationship. The level of happiness was identified, where 66.1% of the workers surveyed stated that the level of their happiness is medium; Based on the level of performance, 49.2% of the workers perform a low performance; Furthermore, it was determined that the most significant relationship between happiness and performance dimensions was productivity with 0.820 of Spearman's Rho coefficient.

Keywords: Company, Productivity, Workers.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones financieras a lo largo del tiempo presentan un común denominador, en lo que corresponde a la despreocupación por gestionar adecuadamente al personal y al talento humano, generando un alarmante descontento laboral. Sin embargo, son más las organizaciones que buscan colaboradores felices mejorando de esta manera variables tales como el desempeño y performance de tareas de los mismos colaboradores.

Según algunos datos internacionales como el de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) a través de un reporte sobre felicidad en el año 2017, acerca de una tendencia marcada de trabajadores pertenecientes al sistema bancario que son felices; cuyo primer puesto lo ocupa el país de Noruega, con un 89%, el segundo lo alcanza Dinamarca con 81%, esto debido a que sus modelos de funcionalidad estratégica priorizan al colaborador, estimulándolo con situaciones que mejoren su perspectiva de sentirse felices laborando para las mismas (compañías financieras).

Por otro lado, según el Fondo Monetario Internacional (FMI, 2019) más del 55% de las organizaciones evaluadas presentan problemas con el desempeño de sus trabajadores; generalmente, transmitido a la hora de priorizar y/o realizar sus labores funcionarias, desplegando así deficiencias hacia los colaboradores.

En un contexto nacional, Arellano (2019) en su investigación denominada “KusiKuy”, la cual le permitió mostrar la felicidad de los peruanos a través de una exposición de factores condicionantes, entre ellos, el más predominante es el factor de las condiciones laborales y el bienestar laboral, donde principalmente según el estudio, la opinión de muchos peruanos radica en que un trabajador se puede mostrar más predispuesto a la felicidad si se le brinda una condición laboral más adecuada.

En Perú, muchos usuarios de entidades bancarias y financieras mencionan que se encuentran insatisfechos por el servicio brindado por los trabajadores, uno de estos malos servicios es presentado por las entidades financieras pequeñas; que a menudo, no logran manejar el performance esperado de los trabajadores que en algunos casos incumplen con las funciones dadas para su buen desempeño. Esto

se ve evidenciado en servicios pésimos donde el cliente siempre termina no conforme con sus expectativas (Diario Gestión, 2015).

De acuerdo a la pandemia de la covid – 19, se evidencia la sobre exigencia del servicio bancario y financiero buscado por los clientes, ya que son actividades necesarias debido a la coyuntura presentada, dónde, el problema radica en las entidades financieras pequeñas como las cajas rurales, entre otras, donde no saben cómo manejar los problemas presentados como el descontento de los trabajadores a la hora de la sobre exigencia laboral, como también el desempeño adecuado de estos para generar un buen servicio.

En la financiera Compartamos de la ciudad de Chimbote, la cual es una entidad emergente, que se encarga de prestaciones de servicios financieros, como prestamos individuales o colectivos, asesoría financiera para emprendedores, entre otros servicios, presenta una problemática considerable en la disconformidad de trabajadores que no cuentan con una felicidad al cien por ciento debido al sobrecargo de muchas situaciones tanto personales como también laborales por parte de la financiera. Con respecto al desempeño, se evidencia que los trabajadores no cuentan con la capacidad de responder de forma objetiva y certera a las exigencias de los clientes.

Teniendo como interrogante general: ¿Cuál es la relación entre la felicidad y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020?

Para la justificación del estudio se consideró los criterios que se necesitan para una investigación. Es de situación conveniente, ya que beneficiará a la Financiera Compartamos, debido a que se conocerá como es que se encuentran los niveles de la felicidad y el desempeño de sus trabajadores, diagnosticando de esta manera la situación para la empresa. Posee relevancia social, porque al conocer la situación encontrada se puede mejorar a través de sugerencia los problemas presentados, dándose de esta manera una mejor calidad de servicio al usuario a través de un buen desempeño y felicidad de los trabajadores.

También se justifica teóricamente, ya que se estudió las teorías relacionadas al tema de la felicidad y el desempeño de trabajadores a través del estudio de autores

para la presente investigación. En cuanto a la justificación práctica, se usó cuestionarios de datos adaptados que sirvieron para otras investigaciones. Posee también carácter metodológico ya que a través de la realización de la investigación se cumplió diversos pasos para la elaboración de la presente.

El objetivo general fue, determinar la relación entre la felicidad y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020. Los objetivos específicos fueron, identificar el nivel de la felicidad desde la perspectiva de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020. Identificar el nivel del desempeño desde la perspectiva de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020. Determinar la relación entre la felicidad y el desempeño de la tarea de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos de Chimbote, 2020. Determinar la relación entre la felicidad y el civismo de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos de Chimbote, 2020. Determinar la relación entre la felicidad y la productividad de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos de Chimbote, 2020.

La hipótesis general de investigación fue: existe relación significativa entre la felicidad y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A través de investigaciones previas se permite saber cómo es que se comportan las variables a través de condiciones contextuales de diferentes realidades, es por ello que teniendo esta idea se menciona a: Jebb et al. (2018) en su artículo científico del país de Australia, con una investigación descriptiva correlacional, utilizó el cuestionario, con una muestra de 120 trabajadores de una entidad bancaria, tuvo como uno de sus objetivos hallar como es que se desarrolla el nivel que posee un trabajador de felicidad a la hora de ser contratado por una empresa financiera, donde llega a la conclusión que el nivel más predominante de felicidad se da en el medio con 56% de trabajadores, seguido por el nivel bajo con 29%, con 15% en el nivel alto; de este modo, se puede observar que la felicidad del trabajador se condiciona de acuerdo a situaciones que puede vivir de manera externa. En cuanto a los autores Halliwell & Aknin (2018) en su investigación del Reino Unido, tipo descriptivo, utilizó cuestionarios para medir las variables, con una muestra de 203 trabajadores de diversos sectores, tuvo como uno de sus objetivos: observar cómo se desarrolla la felicidad en función de otros factores como condicionantes, donde llega a la conclusión que la variable felicidad se ve presente en el esfuerzo del mismo trabajador del sector financiero en la necesidad de poseer algún tipo de complacencia al ser remunerados. Para Myers & Diener (2018) en su investigación del país de Estados Unidos, con tipo descriptiva propositiva, utilizó el cuestionario y cámara filmadora, con una muestra de 560 trabajadores de diferentes bancos, tuvo como uno de sus objetivos: identificar qué factores estimulan a la felicidad dentro de los empleados del sector financiero o bancario, llegaron a la conclusión que se presenta felicidad en los trabajadores cuando a este se le agrega el cumplimiento de su salario. En cuanto a Goodman et al. (2018) en su investigación del país de Estados Unidos, con un tipo descriptivo correlacional, utilizó el cuestionario, con una muestra de 60 trabajadores de una empresa de préstamos, tuvo como uno de sus objetivos hallar la relación que existe entre la felicidad de los trabajadores de una entidad como la evaluada con la relación en el estímulo de desempeñarse adecuadamente, se llega a concluir que existe relación con la felicidad y el factor desempeño, que mientras más feliz se encuentre un colaborador, mejor será el performance a través del cumplimiento de sus funciones a través de los valores vivenciales de la empresa, en el factor civismo.

Peña (2017) en su tesis del país de España, con una investigación descriptiva exploratoria, utilizó el cuestionario, con una muestra de 100 trabajadores de entidades bancarias. Tuvo como uno de sus objetivos identificar mostrar la importancia de la felicidad en las labores y estrategias gerenciales hechas por las cabezas de dichas organizaciones, llegó a la conclusión que es muy importante que los trabajadores perciban felicidad desde la gestión del mismo personal, teniendo de esta manera un mejor ambiente de trabajo a la hora de las exigencias de las metas establecidas en dichas instituciones mejorando de esta manera la forma de llegar a cumplir las metas puestas en el esfuerzo del mismo trabajador. Así también, tenemos a Bakker & Demerouti (2016) en su artículo científico del país de Estados Unidos, con una investigación descriptiva correlacional, utilizó el cuestionario, con una muestra de 133 trabajadores de un banco. Tuvo como uno de sus objetivos identificar la relación entre la felicidad con el desempeño de la tarea, teniendo como resultado que mientras mejor este la felicidad mejor será su desempeño de la tarea, con un coeficiente Rho de Spearman la cual fue de 0.456. Capasso et al. (2016) en su investigación o del país de Estados Unidos, con una investigación descriptiva propositiva, utilizó el cuestionario, con una muestra de 126 trabajadores de diferentes financieras. Tuvo como uno de sus objetivos identificar qué factores estimulan el desempeño dentro de los empleados del sector financiero o bancario, dentro de entidades financieras radica primordialmente en el esfuerzo que realizan las empresas para estimular dicha situación, como por ejemplo el reforzamiento dado en el civismo e identidad del mismo trabajador sobre la información de la institución. Se observar que el 75% de los trabajadores muestra un desempeño no tan esperado. Wang et al. (2019) en su artículo científico del país de China, con una investigación descriptiva correlacional, utilizó el cuestionario, con una muestra de 356 trabajadores de diferentes bancos. Tuvo como uno de sus objetivos identificar qué factores estimulan a la felicidad dentro de los empleados del sector, observando que los factores que estimulan la felicidad son el civismo de la misma empresa y la identidad corporativa que puede poseer el mismo individuo. Rus et al. (2018) en su artículo científico del país de Ucrania, con una investigación descriptiva exploratoria, utilizó el cuestionario, con una muestra de 210 trabajadores de una entidad bancaria. Tuvo como uno de sus objetivos identificar que un trabajador emocionalmente estable donde hay felicidad, este es más

proclive a tener mayor predisposición a acatar las metas establecidas por la empresa, pudiendo de esta manera ser más eficientes. Gloor et al. (2017) en su artículo científico del país de Italia, con una investigación descriptiva correlacional, utilizó el cuestionario, con una muestra de 260 trabajadores de una empresa bancaria. Tuvo como uno de sus objetivos identificar la relación entre las variables felicidad y desempeño, llega a decir que existe relación con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.865 entre la felicidad y el desempeño de los trabajadores de la entidad bancaria. Cabe destacar que en este estudio el trabajador se ve condicionado en su desempeño por la felicidad que tiene a través de su situación de disposición en hacer las cosas por la empresa. Para Oswald et al. (2015) en su investigación del país de Estados Unidos, con una investigación descriptiva correlacional, utilizó el cuestionario, con una muestra de 275 trabajadores de diferentes empresas dedicadas a las finanzas. Tuvo como uno de sus objetivos identificar la relación entre las variables felicidad y desempeño. Llegan a la conclusión de que existe relación entre la felicidad y la variable desempeño. Ya que los trabajadores de entidades bancarias, priorizan un estado de ánimo favorable que condicione adecuadamente al performance de la empresa. Para los investigadores Yunita & Saputra (2019) en su artículo científico del país de Pakistán, con una investigación descriptiva exploratoria, utilizó el cuestionario, con una muestra de 78 trabajadores de una entidad bancaria. Tuvo como uno de sus objetivos identificar la felicidad en trabajadores milenarios, llega a la conclusión que se presenta mayor felicidad no necesariamente en las personas que tengan menos edad, si no en las personas que están más maduras a la hora de planearse metas de diferentes áreas de la vida. Malik (2018) en su artículo científico del país de Rumania, con una investigación descriptiva correlacional, utilizó el cuestionario, con una muestra de 43 trabajadores de una empresa bancaria. Tuvo como uno de sus objetivos identificar como se encuentra el desempeño de los trabajadores de las entidades bancarias, se observan los trabajadores de centros bancarios cumplen un prototipo de desempeño adecuado en el cumplimiento de tareas y en productividad, pero no en el desempeño del civismo como la aceptación y vivencia de la misión o la información de la misma empresa para la identificación de actividades. Yani & Dwiyantri (2017) en su artículo científico del país de India, con una investigación descriptiva, utilizó el cuestionario, con una muestra de 260

trabajadores de una empresa bancaria. Tuvo como uno de sus objetivos identificar la felicidad y el desempeño de los trabajadores, donde la felicidad se comporta en los trabajadores de entidades bancarias privadas diferentes a la de entidades públicas, esto debido al alcance de diferentes aspectos de la vida, esto se ve directamente evidenciado en el nivel del desempeño de los trabajadores.

En ámbitos nacionales, tenemos las siguientes investigaciones, como la de Henríquez (2017) en su tesis, con una investigación descriptiva correlacional, utilizó el cuestionario, con una muestra de 56 trabajadores de una empresa bancaria. Tuvo como uno de sus objetivos identificar la relación entre el estrés laboral y la predisposición al sentimiento del trabajador (felicidad), donde se observa que a más estrés laboral menos se puede presentar la felicidad dentro de sus labores. Capcha (2016) en su tesis, con una investigación descriptiva correlacional, utilizó el cuestionario, con una muestra de 50 trabajadores de una empresa bancaria. Tuvo como uno de sus objetivos identificar la relación entre las variables competitividad y desempeño donde llegaron a la conclusión que, el desempeño es alterado en perspectiva por diversos factores conductuales de expectativas dentro de entidades bancarias. Paz (2017) en su tesis, con una investigación descriptiva correlacional, utilizó el cuestionario, con una muestra de 120 trabajadores de una empresa de telefonía. Tuvo como uno de sus objetivos identificar la relación entre las variables felicidad y las dimensiones del desempeño, donde se llega a la conclusión que, si el trabajador se encuentra más feliz, este estará más predispuesto a generar mejores resultados en sus tareas encomendadas, viéndose de esta manera que optimiza recursos, encontrándose relación con la productividad, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.674. Strusberg (2017) en su tesis, con una investigación descriptiva, utilizó el cuestionario, con una muestra de 160 trabajadores. Tuvo como uno de sus objetivos identificar la felicidad en jóvenes trabajadores, concluye que la felicidad alcanza un nivel medio en los trabajadores de perfil bancario, ya que no se sienten felices tanto en la realización.

Las teorías que corresponden al enfoque de la felicidad son las siguientes: La teoría de la motivación, también conocida como la teoría de la higiene, esta es dada por Herzberg, que conoce a dos factores como condicionantes al cumplimiento de sensaciones placenteras, tanto positivas como negativas, y que, a

través del condicionamiento laboral, estas pueden llegar a flote (citado por Marchant, 2006).

Así también se presenta a Skinner con su teoría llamada la del reforzamiento, que enfatiza que los administradores pueden motivar a sus trabajadores brindándoles una condición laboral adecuada, lo que permite de esta manera que su desempeño sea el más óptimo (citado en Cequea, Rodríguez y Núñez 2011).

Este tipo de teorías lo que encierra son enfoques de condición conductuales a través de una causa y efecto, donde los procesos consecuentes de la mantención de ambientes laborales óptimos hacen que los resultados sean más favorables (interacción trabajadora con su necesidad de suplir cosas).

En cuanto a las teorías descritas por Mayo, que menciona una corriente en la administración, en dónde, elementos humanos en el experimento de Hawthome, donde se genera mucha importancia al ser humano como elemento productivo desde la tendencia de humanizar el trabajo, a comparación de la teoría clásica que dice y menciona rigurosidades en la explotación de los trabajadores (citado en Cequea et al. 2011).

La teoría administrativa en el enfoque de los recursos humanos y su interacción sentimental, lo da la psicología positiva, se menciona a través del autor Seligman (citado por Cuadra y Florenzano, 2013) donde menciona que, la psicología de lo clásico estudia a los recursos humanos a través de la exigencia del mercado en el cumplimiento de un perfil, no observando, aspectos positivos que requiere el individuo o trabajador; ya que explotando este tipo de aspectos, se da el mejor bienestar de la persona a través de su felicidad (p.79).

A través del enfoque eudaimonico de la felicidad, se estudia al individuo en la satisfacción con estimulación del alcance de las metas de diversas áreas de la vida de un individuo, la cuales encierran la motivación personal (Diener, 2010).

López (2015) presenta también el enfoque mixto de la variable, donde se menciona la perspectiva tanto hedonista como también eudaimonico, donde se plantea que una persona es feliz a través de alcanzar las necesidades básicas de la vida, como también las actividades más complejas de las mismas.

Para Yanamoto (2013) la felicidad es un estado primitivo desde un ámbito de idiosincrasia y comportamiento grupal (p.87).

En los enfoques de Alarcón (2012) menciona que la felicidad no solo se debe de mencionar desde un enfoque conductual personal, sino también estudiarlas desde un enfoque laboral.

También el autor Alarcón en el año 2012, menciona que: “Felicidad, es la búsqueda del ser humano en alcanzar las metas a través de la realización de enfoques personales como también profesionales” (p.14).

Para el autor Alarcón (2012) la felicidad se puede medir a través del sentido positivo de la vida, como el enfoque del aspecto beneficioso de la vida, dando una pérdida de la depresión, fracaso, entre otras situaciones; desde la expresión manifestada de manera personal como también el ámbito laboral a través de sentimientos positivos de evidencia del comportamiento de la persona enfocado en el contexto en el cual puede estar viviendo, donde se comprende la visión del mismo en diversos aspecto de la vida desde un enfoque adecuado (p.11).

El estudio en la dimensión satisfacción de la vida, se considera la expresión de la accesibilidad de cosas esperadas en la esfera de la individualidad, siendo una sensación de satisfacción el trabajo desempeñado. También se percibe con la relación adecuada en el liderazgo de los jefes alcance de metas individuales. (Alarcón, 2012, p.16).

La dimensión de la realización personal, sugiere el logro de la felicidad a través de emociones producidas y que duran mucho a través de los sentimientos plenos. (Alarcón, 2012, p.19).

En la dimensión de alegría de vivir se observa la situación de necesidad de sentimientos que son positivos para la experiencia maravillosa que es las actividades diarias, ya sean desde el ámbito personal como también laboral (Alarcón, 2012, p.20).

Alarcón (2012) menciona que: “La felicidad es un factor condicionante para diferentes aspectos de la vida, donde a mejor felicidad percibida por el individuo,

mejor será la condición de performance que puede tener por ejemplo en el área laboral, desempeñándose en su puesto de trabajo de manera más óptima” (p.34).

Yanamoto (2013) menciona que: “La felicidad brinda predisposición en los trabajadores, ya que estos no tienden a preocuparse por aspectos de su vida y se centran generalmente en el cumplimiento de sus tareas encomendadas” (p.75).

Diener (2010) a través de su teoría, enfatiza que: “La condición del individuo en la existencia de la felicidad predispone a este a coincidir altitudinalmente con el lineamiento axiológico de diferentes eventos que se encuentran en su día a día, identificando valores como suyos y haciéndolos vivencial en cada acción que realiza” (p.86).

Alarcón (2012, p.55) donde enfatiza que cuando existe trabajadores felices, estos generan una condición de interacción y comportamiento de predisposición en para el cumplimiento de tareas a través de aminorar los recursos generando de esta manera beneficios para la empresa, en pocas palabras mientras más felices sean los trabajadores más productivos pueden llegar a ser.

En cuanto a la variable desempeño la teoría de la administración enfocado en los resultados del esfuerzo del recurso humano es dada por Schermerhornn citado por Ashraf, et al. (2014) donde estudia al desempeño como la calidad y cantidad del esfuerzo que realiza el trabajador en poder dar alcance al cumplimiento de las tareas dadas de forma tanto individual como colectivo, donde se menciona que la garantía del éxito del desempeño se hace a través del reclutamiento.

El enfoque de Chiavenato citado en Schutte & Loi (2014) se menciona que hoy en día las organizaciones no escogen trabajadores que se desempeña de forma media, si no que par que una organización posea el éxito que se necesita es necesario que el desempeño humano sea alto a través de la búsqueda de trabajadores que reúna características de competencia.

Desde el enfoque de perspectiva moderna se puede mencionar a los autores Robbins y Judge (2014) consideran que el desempeño de los trabajadores se puede observar de mejor manera dada la relación que guarda con la explotación de las cualidades y predisposición del colaborador en la repotenciación de las labores.

Del estudio de los tres enfoques, para la presente investigación se escogerá la teoría de Robbins y Judge (2014) quien definen al desempeño como: la forma de cumplir las tareas que se encomiendan a través del esfuerzo humano, teniendo la consideración de los aspectos cívico, como la capacidad de querer tener la productividad adecuada en el alcance de las metas establecidas (p.65).

Para los autores Robbins y Judge (2014) mencionan 3 dimensiones para la evaluación del desempeño de los trabajadores dentro de una empresa. La primera dimensión es el desempeño de la tarea, el cual está referido al cumplimiento de las obligaciones y las responsabilidades puestas al trabajador por parte de la empresa. Los indicadores correspondientes a esta dimensión son: Conocimiento de trabajo, que está referido a la sapiencia que posee un colaborador para realizar las funciones. En cuanto a la capacidad de análisis, se menciona en la naturalidad del colaborador para discernir situaciones presentadas dentro de sus actividades (p.236).

También se conoce a una de las dimensiones del desempeño, que es el civismo, donde esta se puede entender como la guía de comportamientos y acciones de los mismos trabajadores en cuanto a la aplicación de información y conocimiento relevante a la empresa (Robbins y Judge, 2014, p.258).

En cuanto a la dimensión productividad, esta se relaciona de manera directa con la realización de las acciones de la eficiencia y eficacia a la hora de realizar las funciones encomendadas por la misma empresa. Sus indicadores son: Resolución de Trabajo, que se evidencia en la capacidad del trabajador en buscar una solución rápida a problemas generados por actividades laborales. Ausentismo, es la presentación de gestión que permite evitar la tardanza o falta en los horarios de las labores (Robbins y Judge, 2014, p.285).

Schutte y Loi (2014) enfatizan que existen algunas situaciones en las cuales no se puede brindar un buen desempeño de los trabajadores por parte de estos mismos, esto se debe a factores como la sobrecarga laboral, una mala condición en el ambiente de trabajo, entre otras situaciones.

III. METODOLOGÍA

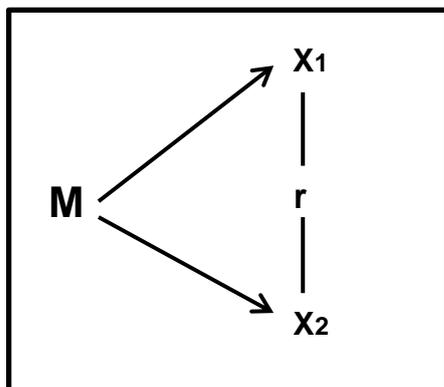
3.1. Tipo y diseño de investigación

En relación al tipo de estudio correspondió a una investigación aplicada puesto que otorgó soluciones correspondientes a los objetivos y, además, incluyó respuestas necesarias para el problema de investigación, a través de los resultados obtenidos. Por otro lado, poseyó un enfoque cuantitativo, ya que se estudió ambas variables de forma numérica (Hernández et al. 2014a).

Según Hernández et al. (2014b) mencionan que la investigación con diseño descriptivo-correlacional ostentan dentro de sus objetivos de investigación; estudiar los niveles de las variables y conocer la relación de asociación. De esta forma, el diseño de la investigación fue descriptivo-correlacional.

Asimismo, fue no experimental – transversal, ya que, la investigación no buscó alterar la situación de las variables y solo se observó a través de la examinación de información; además, se realizó en un determinado periodo de acuerdo con la aplicación de los cuestionarios para las variables (Hernández et al. 2014c).

Esquema del diseño de investigación:



Dónde:

M: Muestra probabilista de los trabajadores

X1: Medición de la felicidad

X2: Medición del desempeño

r: Relación que existe entre las variables

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual

Variable 1: Alarcón (2012) menciona que: “Felicidad, es la búsqueda del ser humano en alcanzar las metas a través de la realización de enfoques personales como también profesionales” (p.14).

Variable 2: Robbins y Judge (2014) quienes definen al desempeño como: la forma de cumplir las tareas que se encomiendan a través del esfuerzo humano, teniendo la consideración de los aspectos cívico, como la capacidad de querer tener la productividad adecuada en el alcance de las metas establecidas (p.65).

Definición operacional

Variable 1: La felicidad, es una forma de estado del individuo a través del estudio de sus cuatro dimensiones. Se medirá través de un cuestionario de escala de Likert a la variable.

Variable 2: El Desempeño, es el esfuerzo realizado por los trabajadores a través de criterios, se dará a través de un cuestionario en escala de Likert.

Indicadores

Variable 1: Felicidad, sus indicadores son los siguientes; ideal, gozo, excelencia, optimista, personal, profesional, institución, asistencial, alegría, justicia, personal, profesional, contento, éxito, vocación, alegre, placer, feliz, maravilla.

Variable 2: Desempeño, sus indicadores son los siguientes; conocimiento de trabajo y capacidad de análisis, compromiso con visión y misión; colaboración y cooperación; confianza y conocimiento, resolución de trabajo; comportamiento, alcance de metas.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Se entiende a la palabra población como un grupo de personas o elementos que reúnen unas mismas características, que sirven para el estudio de los objetivos planteados. Para esta investigación se estudió como población a 59 trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos, distribuidos en sus dos filiales.

Muestra

En cuanto la autora Ballestrini (2007) define que: “los criterios muestrales se aplican desde la medida en la que es evaluada la población, si la cantidad de

elementos de una población es reducida, se considera solo como muestra a toda la población” (p. 120).

De tal forma, la muestra fue de 59 trabajadores para la variable felicidad y desempeño.

Unidad de Análisis

Se consideró para la presente investigación como unidad de análisis a la empresa Financiera Compartamos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Se conoce como técnica la forma de recolectar los datos facilitando el estudio a través de la opinión de información desde la perspectiva del hombre (Hernández et al., 2014, p.112). Así, la técnica empleada fue la encuesta, se buscó información desde la perspectiva de los trabajadores que conformaron la muestra de la presente investigación.

Instrumentos:

El cuestionario es un tipo de instrumento que recolección de datos a través de preguntas correspondientes a los objetivos de la investigación basándose en teorías (Hernández, et.al., 2014).

De este modo, el instrumento para realizar la obtención de información, fue *el cuestionario*. A continuación, se detallará aspectos importantes respecto a los instrumentos empleados.

a) Cuestionario de la felicidad

Este cuestionario fue una adaptación de María Ballón, utilizando la teoría de Alarcón (2015), dónde, se busca a través de la medición de tres niveles el estudio tanto de la variable como también de las dimensiones estudiadas. Este instrumento consta de 24 reactivos, y posee una proporción en la puntuación de acuerdo a la escala de Likert.

b) Cuestionario del desempeño laboral.

Este cuestionario fue una adaptación de González y Moreno, a través de la teoría de Robbins y Judge (2014). Este cuestionario contiene 15 reactivos, los cuales estuvieron evaluados en forma escalonada a través de la puntuación de opciones de respuesta de escala de Likert.

Validez:

La validez se hizo a tres del juicio de 3 expertos en el tema los cuales evaluaron la congruencia de redacción de las preguntas frente a los objetivos trazados por la investigación.

Confiabilidad:

En relación a la confiabilidad, se realizó a través del Alfa de Cronbach en una prueba piloto formada a 15 trabajadores de Mi Banco.

3.5 Procedimientos

El Debido la coyuntura, se realizó la recolección de datos a través del proceso vía interacción de fuente virtual en un 90%, a través de la presentación del cuestionario en plataformas como WhatsApp, Telegram, Facebook, ya que existió suspicacia que los trabajadores ingresen a links a través de páginas de formulario, por eso se optó por el mecanismo de las redes sociales, para la fuente primaria presencial, se acordó encuestar al 15% de la población dentro de las instalaciones de las dos sedes de Financiera Compartamos. El proceso para la recolección de datos, se realizó para ambas variables de manera igualitaria, donde se evaluó a los trabajadores de la Financiera Compartamos, donde después de la aplicación de la encuesta, se pasó a cotejar las tabulaciones tanto a programas de Excel como también programas del Spss. Se realizaron las coordinaciones institucionales entre la Universidad César Vallejo y la Financiera Compartamos.

3.6 Método de análisis de datos

Para esta investigación se empleó la estadística descriptiva e inferencial.

Análisis descriptivo

Se trata de observar lo encontrado para luego analizarlo de manera simple (Hernández et al., 2014).

Se facilitó la interpretación de resultados a través de la observación de las tablas de frecuencia como también en los gráficos presentados.

El análisis inferencial

Tiene como propósito analizar y llegar a conclusiones después de aplicar la observación más profunda a través de pruebas estadísticas adicionales (Ñaupas et al., 2013)

Se consideró una prueba estadística que permita aceptar a través de una significancia la hipótesis y a través de su coeficiente de relación el grado de fuerza en el que se encuentren las dos variables, en este caso fue la prueba estadística de Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

En cuanto a las fuentes de información se aplicaron los lineamientos de respeto a la propiedad intelectual aplicando de forma correcta la citación no textual y textual de autores o investigadores consultados.

IV. RESULTADOS

Objetivo General: Determinar la relación entre la felicidad y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Tabla 1

Coeficiente de correlación entre la felicidad y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

			Felicidad	Desempeño
Rho de Spearman	Felicidad	Coeficiente de correlación	1,000	,729**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	59	59
Rho de Spearman	Desempeño	Coeficiente de correlación	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	59	59

Nota. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Interpretación

Se observa que la significancia bilateral arroja un 0.000, lo cual es menor a 0.05, lo cual nos permite afirmar la hipótesis de investigación, la cual es la existencia de relación para las variables felicidad y desempeño. Cabe destacar que dentro de la relación se halló que su coeficiente de correlación a través de la prueba estadística Rho de Spearman es de 0,729, lo que nos quiere decir que existe una relación positiva alta entre ambas.

Objetivo específico N° 1: Identificar el nivel de la felicidad de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Tabla 2

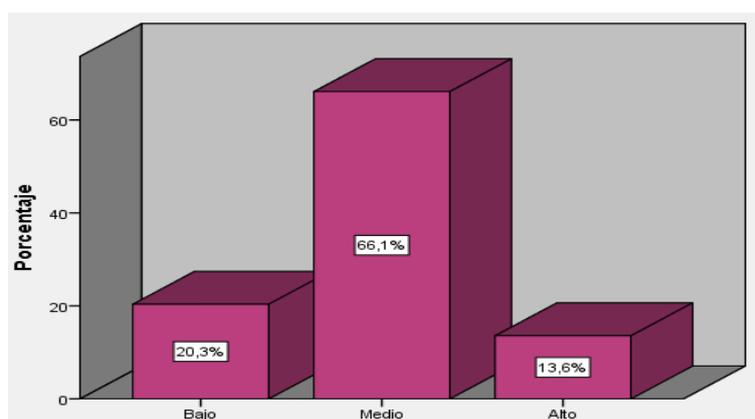
Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la felicidad en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Percepción de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	Nº	%
Bajo	12	20.3%
Medio	39	66.1%
Alto	8	13.6%
TOTAL	59	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Figura 1

Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la felicidad en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.



Fuente: Tabla 2.

Interpretación

La figura 1 muestra que el 66.1% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de su felicidad es medio, seguido por 20.3% de los trabajadores que la ubican en el nivel bajo, en contraste del 13.6% que ubicaron a la variable en un nivel alto.

Tabla 3

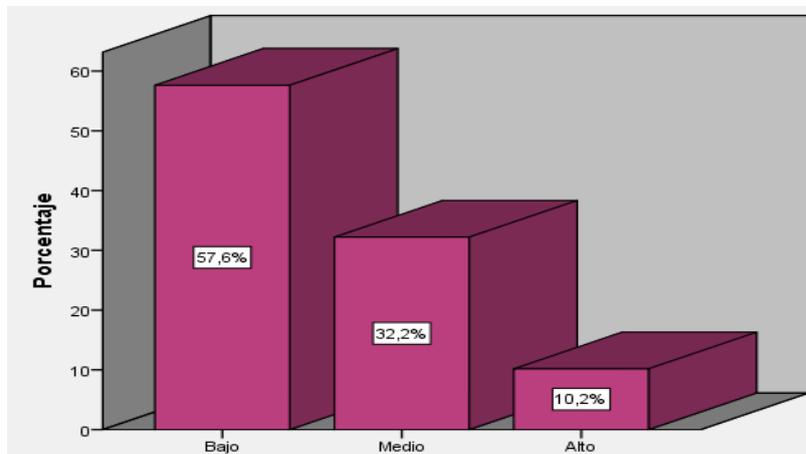
Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión sentido positivo de la vida en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Percepción de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	Nº	%
Bajo	34	57.6%
Medio	19	32.2%
Alto	6	10.2%
TOTAL	59	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Figura 2

Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión sentido positivo de la vida en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.



Fuente: Tabla 3.

Interpretación

La figura 2 muestra que el 57.6% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de su sentido positivo de la vida es bajo, seguido por 32.2.% de los trabajadores que la ubican en el nivel medio, en contraste del 10.2% que ubicaron a la dimensión en un nivel alto.

Tabla 4

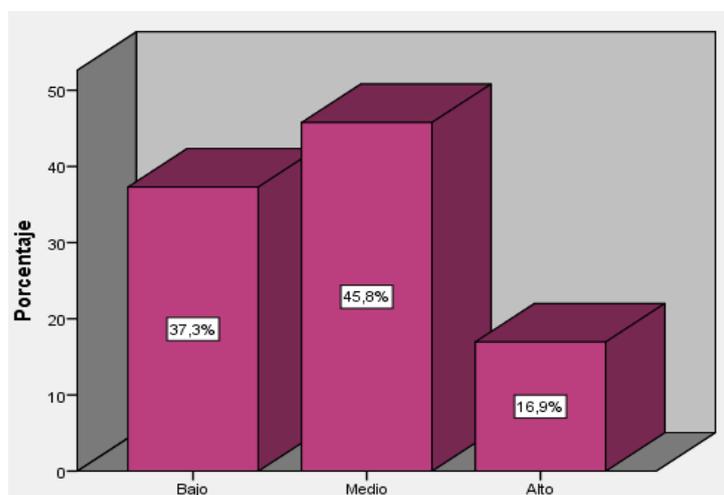
Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión satisfacción de la vida en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Percepción de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	Nº	%
Bajo	22	37.3%
Medio	27	45.8%
Alto	10	16.9%
TOTAL	59	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Figura 3

Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión satisfacción de la vida en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.



Fuente: Tabla 4.

Interpretación

La figura 3 muestra que el 45.8% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de su satisfacción de la vida es bajo, seguido por 37.3% de los trabajadores que la ubican en el nivel, en contraste del 16.9% que ubicaron a la dimensión en un nivel alto.

Tabla 5

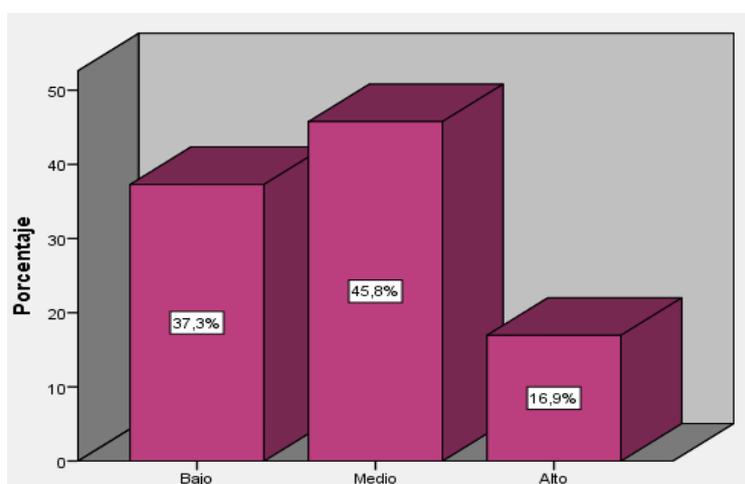
Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión realización de la vida en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Percepción de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	Nº	%
Bajo	8	13.6%
Medio	41	64.5%
Alto	10	16.9%
TOTAL	59	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Figura 4

Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión realización de la vida en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.



Fuente: Tabla 5.

Interpretación

La figura 4 muestra que el 64.5% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de su realización de la vida es medio, seguido por 13.6% de los trabajadores que la ubican en el nivel bajo, en contraste del 16.9% que ubicaron a la dimensión en un nivel alto.

Tabla 6

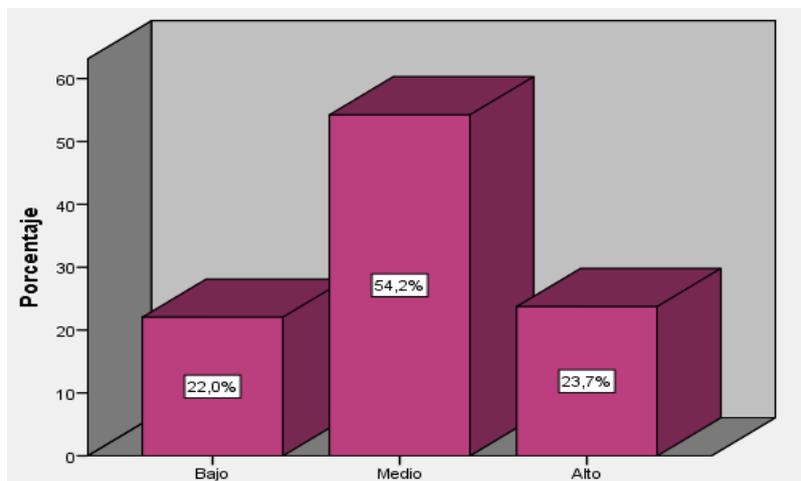
Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión alegría de vivir en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Percepción de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	Nº	%
Bajo	12	20.3%
Medio	39	66.1%
Alto	8	13.6%
TOTAL	59	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Figura 5

Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión alegría de vivir en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.



Fuente: Tabla 6.

Interpretación

La figura 5 muestra que el 54.2% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de su alegría de vivir es medio, seguido por 23.7% de los trabajadores que la ubican en el nivel alto , en contraste del 22,0% que ubicaron a la dimensión en un nivel bajo.

Objetivo específico N° 2: Identificar el nivel del desempeño de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Tabla 7

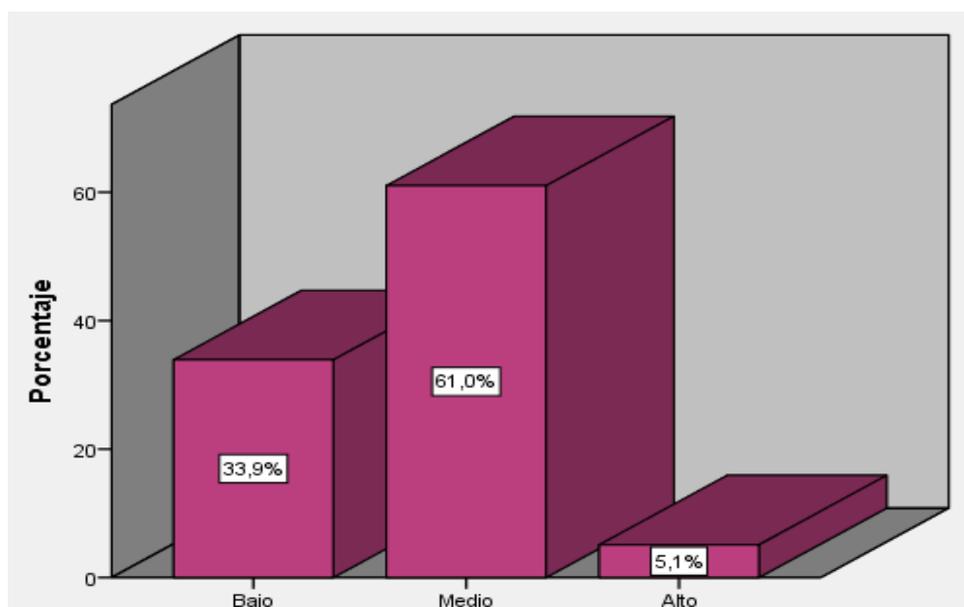
Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel del desempeño en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Percepción de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	Nº	%
Bajo	29	49,2%
Medio	28	47,5%
Alto	2	3,4%
TOTAL	59	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Figura 6

Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel del desempeño en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.



Fuente: Tabla 7.

Interpretación

La figura 6 muestra que el 49.2% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de su desempeño es bajo, seguido por 47.5% de los trabajadores que la ubican en el nivel medio, en contraste del 3.4% que ubicaron a la variable en un nivel alto.

Tabla 8

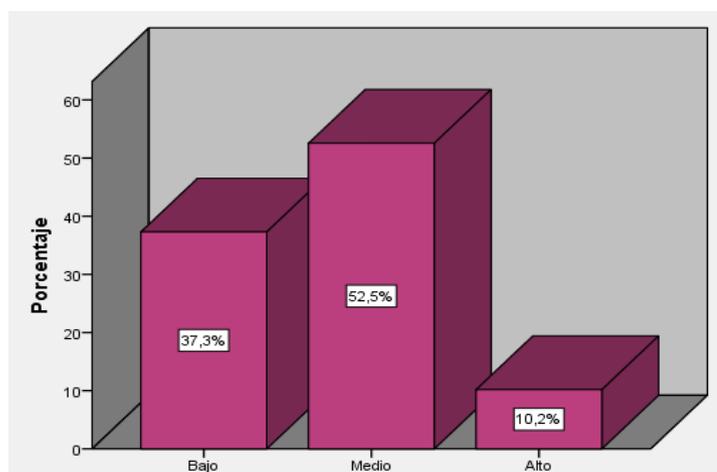
Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión desempeño de la tarea en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Percepción de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	Nº	%
Bajo	22	37.3%
Medio	31	52.5%
Alto	6	10.2%
TOTAL	59	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Figura 7

Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión desempeño de la tarea en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.



Fuente: Tabla 8.

Interpretación

La figura 7 muestra que el 52.5% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de su desempeño de la tarea es medio, seguido por 37.3% de los trabajadores que la ubican en el nivel bajo, en contraste del 10.2% que ubicaron a la dimensión en un nivel alto.

Tabla 9

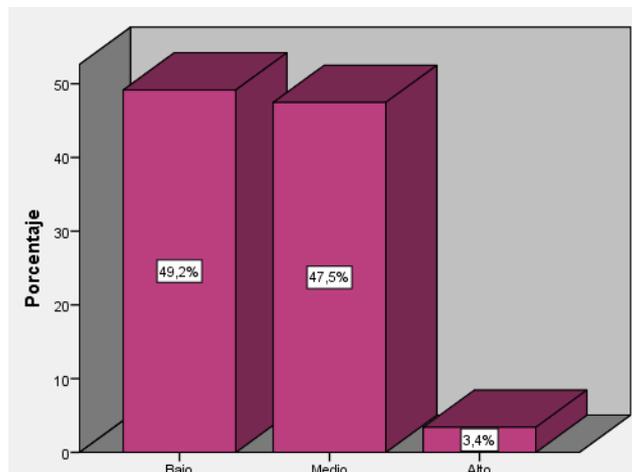
Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión civismo en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Percepción de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	Nº	%
Bajo	29	49.2%
Medio	28	47.5%
Alto	2	3.4%
TOTAL	59	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Figura 8

Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión civismo en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.



Fuente: Tabla 9.

Interpretación

La figura 8 muestra que el 49.2% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de su civismo es bajo, seguido por 47.5% de los trabajadores que la ubican en el nivel medio, en contraste del 3.4% que ubicaron a la dimensión en un nivel alto.

Tabla 10

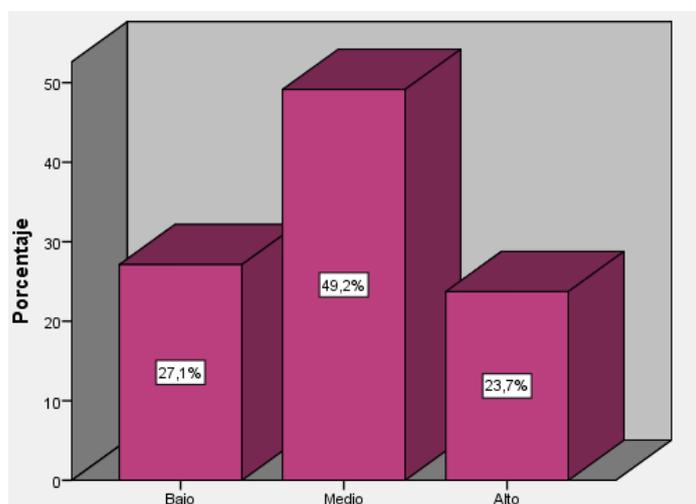
Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión productividad en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Percepción de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	Nº	%
Bajo	16	27.1%
Medio	29	49.2%
Alto	14	23.7%
TOTAL	59	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Figura 9

Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel de la dimensión productividad en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.



Fuente: Tabla 10.

Interpretación

La figura 9 muestra que el 49.2% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de su productividad es medio, seguido por 27.1% de los trabajadores que la ubican en el nivel bajo, en contraste del 23.7% que ubicaron a la dimensión en un nivel alto.

Objetivo específico N°3: Determinar la relación entre la felicidad y el desempeño de la tarea de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Tabla 11

Coeficiente de correlación entre la felicidad y el desempeño de la tarea de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

			Felicidad	Desempeño
Rho de Spearman	Felicidad	Coeficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	59	59
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	59	59

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Interpretación

Se puede observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman, es de 0.657, lo cual nos quiere decir que existe una relación moderada positiva entre la variable y la dimensión.

Objetivo específico N°4: Determinar la relación entre la felicidad y el civismo de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Tabla 12

Coeficiente de correlación entre la felicidad y el civismo de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

			Felicidad	Civismo
Rho de Spearman	Felicidad	Coeficiente de correlación	1,000	, 508**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	59	59
	Civismo	Coeficiente de correlación	, 508**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	59	59

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Interpretación

Se puede observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman, es de 0.508, lo cual nos quiere decir que existe una relación moderada positiva entre la variable y la dimensión.

Objetivo específico N°5: Determinar la relación entre la felicidad y la productividad de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Tabla 13

Coeficiente de correlación entre la felicidad y la productividad de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

			Felicidad	Productividad
Rho de Spearman	Felicidad	Coeficiente de correlación	1,000	, 820**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	59	59
	Productividad	Coeficiente de correlación	, 820**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	59	59

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Interpretación

Se puede observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman, es de 0.820, lo cual nos quiere decir que existe una relación alta positiva entre la variable y la dimensión.

V. DISCUSIÓN

La búsqueda del conocimiento en función de reconocer la felicidad dentro de los trabajadores, antiguamente era considerado como un tema no agendado por las empresas, evocándose los esfuerzos generalmente por conocer otros temas como los productivos, dejando de lado el tema conductual de los elementos humanos. Hoy en día esto ha cambiado y existe más necesidad de conocer en qué condiciones se encuentra el trabajador a la hora de realizar sus funciones laborales diarias. La felicidad como variable encontrada en un contexto adecuado, abre un abanico de posibilidades para la mejora de temas tales como el performance y desempeño que puede tener el trabajador dentro de una empresa debido a la predisposición que posee para realizar sus actividades diarias. Conocer la relación entre la felicidad y el desempeño, habilita un resultado con sustento científico que pueda servir de referencia para rescatar la importancia que puede tener estas variables si se gestionan adecuadamente dentro de las organizaciones, insertando nuevas estrategias que sirven como punto de diferenciación para las empresas que no lo realizan.

En este sentido esta investigación ha tenido como objetivo general determinar la relación entre la felicidad y el desempeño de los trabajadores administrativos de la financiera compartamos Chimbote 2020 habiendo obtenido los resultados que mostramos en la tabla 1 de la presente, donde se muestra una significancia de 0.000 menor a 0.05, donde se afirma la hipótesis, la cual es la relación entre las variables la felicidad y desempeño. A su vez también se arrojó un coeficiente de Rho de Spearman, de 0,729, lo permite inferir una relación positiva - alta entre ambas variables.

Los resultados de esta investigación se pueden ver corroborados de alguna manera con trabajos previos de investigaciones dentro de los que podemos citar a Gloor et al. (2017), quienes, en su artículo científico del país de Italia, con una investigación descriptiva correlacional, utilizó el cuestionario, con una muestra de 260 trabajadores de una empresa bancaria. Tuvo como uno de sus objetivos identificar la relación entre las variables felicidad y desempeño, llega a comprobar que existe relación con un coeficiente de R. de Spearman de 0.865 entre la felicidad y el desempeño de los trabajadores de la entidad bancaria.

Cabe destacar que en este estudio el trabajador se ve condicionado en su desempeño por la felicidad que tiene a través de su situación de disposición en hacer las cosas por la empresa.

Como aporte conclusivo se observa que la felicidad de los trabajadores dentro de la entidad financiera en esta época pandémica, condiciona de alguna manera al desempeño de los mismo, ya que a través de su perspectiva predispone de acuerdo al nivel de su felicidad mantener un adecuado desempeño dentro de sus labores diarias.

Se pueden ver plasmados por la teoría de Alarcón (2012) quien menciona que: “La felicidad es un factor condicionante para diferentes aspectos de la vida, donde a mejor felicidad percibida por el individuo, mejor será la condición de performance que puede tener por ejemplo en el área laboral, desempeñándose en su puesto de trabajo de manera más óptima” (p.34).

En cuanto a los resultados del primer objetivo específico, que fue identificar el nivel de la felicidad, se ha obtenido la información que mostramos en la tabla 2 donde el 66.1% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de su felicidad es medio, seguido por 20.3% de los trabajadores que la ubican en el nivel bajo, en contraste del 13.6% representado en el nivel alto.

Los resultados encontrados en la presente, se pueden ver identificados de manera parcial con los de Jebb et al. (2018) en su artículo científico del país de Australia, con una investigación descriptiva correlacional, utilizó el cuestionario, con una muestra de 120 trabajadores de una entidad bancaria. Tuvo como uno de sus objetivos hallar como es que se desarrolla el nivel que posee un trabajador de felicidad a la hora de ser contratado por una empresa financiera, donde llega a la conclusión que el nivel más predominante de felicidad se da en el medio con 56% de trabajadores, seguido por el nivel bajo con 29%, con 15% en el nivel alto. Se puede observar que la felicidad del trabajador se condiciona de acuerdo a situaciones que puede vivir de manera externa.

A partir de esa información podemos deducir, en términos de percepción, que la felicidad del trabajador de la Financiera Compartamos se ve afectada de alguna manera por la situación vivida hoy en día, mostrada por la pandemia y la

situación de restricciones de carácter legal impuestas por el gobierno para afrontar esta crisis de salud, que nos ha llevado a adoptar nuevas formas de convivencia modificando la interacción que manteníamos para el trato interno y externo por el temor social.

Estas afirmaciones obtenidas se pueden ver reforzadas en la teoría de Alarcón (2012) donde sostiene que la felicidad se puede medir a través del sentido positivo de la vida, como el enfoque del aspecto beneficioso de la vida, dando una pérdida de la depresión, fracaso, entre otras situaciones; desde la expresión manifestada de manera personal como también el ámbito laboral a través de sentimientos positivos de evidencia del comportamiento de la persona enfocado en el contexto en el cual puede estar viviendo, donde se comprende la visión del mismo en diversos aspecto de la vida desde un enfoque adecuado (p.11).

También se tiene para la discusión del objetivo específico 2, el cual es identificar el nivel del desempeño, donde la tabla 7 muestra que el 49.2% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de su desempeño es bajo, seguido por 47.5% de los trabajadores que la ubican en el nivel medio, en contraste del 3.4% que ubicaron a la variable en un nivel alto.

Estos resultados mostrados, se pueden ver de alguna manera contrastados con los encontrados en el trabajo previo de Malik et al. (2018) en su artículo científico del país de Rumania, con una investigación descriptiva correlacional, utilizó el cuestionario, con una muestra de 43 trabajadores de una empresa bancaria. Tuvo como uno de sus objetivos identificar como se encuentra el desempeño de los trabajadores de las entidades bancarias, se observan los trabajadores de centros bancarios cumplen un prototipo de desempeño adecuado en el cumplimiento de tareas y en productividad, pero no en el desempeño del civismo como la aceptación y vivencia de la misión o la información de la misma empresa para la identificación de actividades.

De esta manera el desempeño de los trabajadores no es el más adecuado dentro de la financiera estudiada en la presente investigación, esto se debe a que el trabajador no está dando lo mejor de sí a la hora de ejecutar sus tareas o cumplir con el civismo (vivencia axiológica en las tareas), debido a que está

centrado en la preocupación de la condición contextual que está atravesando debido a la pandemia, sobrecargándose de trabajo el cual a veces no puede realizar, entre otras situaciones.

Para afianzar un poco más lo afirmado líneas arriba mencionaremos a los autores Schutte & Loi (2014) quienes enfatizan que existen algunas situaciones en las cuales no se puede brindar un buen desempeño de los trabajadores por parte de estos mismos, esto se debe a factores como la sobrecarga laboral, una mala condición en el ambiente de trabajo, entre otras situaciones.

Para la discusión del objetivo específico 3, que es determinar la relación entre la felicidad y el desempeño de la tarea, se valdrá del resultado de la tabla 11 donde se puede observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman, es de 0.657, lo cual nos quiere decir que existe una relación moderada positiva entre la variable y la dimensión.

Los resultados encontrados en la presente investigación se pueden ver parcialmente corroborados con los encontrados en Bakker & Demerouti (2016) en su artículo científico del país de Estados Unidos, con una investigación descriptiva correlacional, utilizó el cuestionario, con una muestra de 133 trabajadores de un banco. Tuvo como uno de sus objetivos identificar la relación entre la felicidad con el desempeño de la tarea, teniendo como resultado que mientras mejor este la felicidad mejor será su desempeño de la tarea, con un coeficiente R. de Spearman la cual fue de 0.456.

Así mismo se puede concluir que si la felicidad de los trabajadores de la empresa evaluada mejora a un 100% de alguna manera media podrá mejorar el desempeño de la tarea de los mismos. Esto se debe a que la felicidad genera predisposición en el cumplimiento de la tarea.

Lo encontrado en ambas investigaciones se puede ver corroborado en el sustento de Yanamoto (2013) donde menciona que: “La felicidad brinda predisposición en los trabajadores, ya que estos no tienden a preocuparse por aspectos de su vida y se centran generalmente en el cumplimiento de sus tareas encomendadas” (p.75).

Para la discusión del objetivo específico 4, el cual es determinar la relación entre la felicidad y el civismo, nos valdremos del resultado de la presenté investigación en la tabla 12 donde se puede observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman, es de 0.508, lo cual nos quiere decir que existe una relación moderada positiva entre la variable felicidad y la dimensión civismo.

Estos resultados se pueden ver identificados de manera explicativa, con los encontrados en la investigación de Goodman et al. (2018) en su investigación del país de Estados Unidos, con un tipo descriptivo correlacional, utilizó el cuestionario, con una muestra de 60 trabajadores de una empresa de préstamos. Tuvo como uno de sus objetivos hallar la relación que existe entre la felicidad de los trabajadores de una entidad como la evaluada con la relación en el estímulo de desempeñarse adecuadamente, se llega a concluir que existe relación con la felicidad y el factor desempeño, que mientras más feliz se encuentre un colaborador, mejor será el performance a través del cumplimiento de sus funciones apoyándose en los valores vivenciales de la empresa, en el factor civismo.

Los resultados muestran que los trabajadores de la financiera mientras más felices sean, de alguna manera media podrán tener una mejor predisposición en su desempeño a través de las vivencias de las normas y los valores de la empresa en su civismo.

Podemos valernos del autor Diener (2010) que enfatiza: “La condición del individuo en la existencia de la felicidad predispone a este a coincidir altitudinalmente con el lineamiento axiológico de diferentes eventos que se encuentran en su día a día, identificando valores como suyos y haciéndolos vivenciales en cada acción que realiza” (p.86).

Para la discusión del objetivo específico 5, el cual es determinar la relación entre la felicidad y la productividad, donde se observa en la tabla 13 que se puede observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman, es de 0.820, lo cual nos quiere decir que existe una relación alta positiva entre la variable felicidad y la dimensión productividad.

La relación encontrada en la presente se puede ver ratificada de manera parcial con lo encontrado en la investigación de Paz (2017) en su tesis, con una investigación descriptiva correlacional, utilizó el cuestionario, con una muestra de 120 trabajadores de una empresa de telefonía. Tuvo como uno de sus objetivos identificar la relación entre las variables felicidad y las dimensiones del desempeño, donde se llega a la conclusión que, si el trabajador se encuentra más feliz, este estará más predispuesto a generar mejores resultados en sus tareas encomendadas, viéndose de esta manera que optimiza recursos, encontrándose relación con la productividad, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.674.

Se puede llegar a afirmar que el trabajador de la financiera presenta una condición entre el sentimiento de felicidad con la productividad de manera alta, ya que, si es feliz, este puede predisponerse en realizar sus funciones optimizando recursos observándose mayor rapidez en los resultados que busca la empresa.

Lo encontrado en las investigaciones se puede ver expuesto por Alarcón (2012, p.55) donde enfatiza que cuando existe trabajadores felices, estos generan una condición de interacción y comportamiento de predisposición en para el cumplimiento de tareas a través de aminorar los recursos generando de esta manera beneficios para la empresa, en pocas palabras mientras más felices sean los trabajadores más productivos pueden llegar a ser.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre la felicidad y el desempeño de los trabajadores administrativos de la financiera compartamos Chimbote 2020 donde la significancia bilateral arrojó un 0.000, por lo tanto, se afirmó la hipótesis general de la investigación la cual es la existencia de relación entre las variables la felicidad y desempeño. A su vez también, se pudo observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman, realizada para estas variables, fue de 0,729, lo que nos permite decir que, existió una relación positiva - alta entre ambas. Se pudo concluir que mientras a mayor felicidad de los trabajadores en la financiera, de alguna manera mejor será su desempeño (Tabla 1).
2. Se identificó el nivel de la felicidad de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos, donde el 66.1% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de su felicidad es medio, seguido por 20.3% en el nivel bajo, en contraste del 13.6% en el nivel alto. La felicidad del trabajador de la Financiera Compartamos se ve afectada de alguna manera por la situación vivida hoy en día, mostrada por la pandemia y la situación de restricciones de carácter legal impuestas por el gobierno para afrontar esta crisis de salud (Tabla 2).
3. Se identificó el nivel del desempeño de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos, donde el 49.2% de los trabajadores realiza un desempeño bajo, seguido por el 47.5% de los trabajadores que se desempeña en un nivel medio, en contraste del 3.4% que se desempeña en un nivel alto. El trabajador no está dando lo mejor de sí a la hora de ejecutar sus tareas o cumplir con el civismo (vivencia axiológica en las tareas), debido a que está centrado en la preocupación de la condición contextual que está atravesando debido a la pandemia, sobrecargándose de trabajo el cual a veces no puede realizar, entre otras situaciones (Tabla 7).

4. Se determinó la relación entre la felicidad y la dimensión desempeño de la tarea donde se pudo observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman, fue de 0.657, lo cual nos quiere decir que existe una relación moderada positiva entre la variable y la dimensión. Así mismo se puede concluir que si la felicidad de los trabajadores de la empresa evaluada mejora de alguna manera media podrá mejorar el desempeño de la tarea de los mismos. Esto se debe a que la felicidad genera predisposición en el cumplimiento de la tarea (Tabla 11).

5. Se determinó la relación entre la felicidad y el civismo de los trabajadores, donde se pudo observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman, fue de 0.508, lo cual nos quiere decir que existe una relación moderada positiva entre la variable y la dimensión. Los trabajadores de la financiera mientras más felices sean, de alguna manera media podrán tener una mejor predisposición en su desempeño a través de las vivencias de las normas y los valores de la empresa en su civismo (Tabla 12).

6. Se determinó la relación entre la felicidad y la productividad de los trabajadores, donde se pudo observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman, es de 0.820, lo cual nos quiere decir que existe una relación alta positiva entre la variable y la dimensión. Se puede llegar a afirmar que el trabajador de la financiera presenta una condición entre el sentimiento de felicidad con la productividad de manera alta, ya que, si es feliz, este puede predisponerse en realizar sus funciones optimizando recursos observándose mayor rapidez en los resultados que busca la empresa (Tabla 13).

VII. RECOMENDACIONES

- De acuerdo al resultado, dónde, muestra que la felicidad se relaciona con el desempeño, se recomienda al gerente de recursos humanos de la financiera evaluada, que aplique un estudio a profundidad de las metas que requieran los trabajadores administrativos para poder así estimular de una mejor manera la persecución que tiene sobre la felicidad en enfoques positivos, y así mejorar de alguna manera un desempeño adecuado.
- De acuerdo a los resultados, para poder mantener una felicidad alta, se recomienda al administrador de la financiera, trabajar a través de charlas retroalimentarias, el reconocimiento de prioridades y de aspectos que se requieran alcanzar por parte de los trabajadores administrativos para poder de esta manera generar una felicidad aún más alta, ya que mantenerla es la clave del éxito de una empresa.
- De acuerdo a los resultados, para poder incrementar el desempeño de los trabajadores de la empresa, se recomienda a los supervisores, implementar capacitaciones y un control más continuo a los trabajadores administrativos en el desempeño de la tarea, civismo y productividad, para poder así mejorar la situación de encontrada.
- De acuerdo a los resultados, para poder incrementar el desempeño de la tarea a través de la felicidad, se recomienda al jefe de recursos humanos de la financiera, realizar un programa especial para poder compaginar un ambiente de confianza dentro de la financiera que permita aumentar de esta manera la felicidad y mejorar a través de ello el desempeño de la tarea brindando una mejor predisposición en el trabajador administrativo.

- De acuerdo a los resultados, para poder incrementar el civismo a través de la felicidad, se recomienda al jefe de recursos humanos de la financiera, aplicar filosofías sobre permitirse cometer errores, conciliar las metas de trabajo con las personales, para que de esta manera genere un vínculo de aceptación (trabajador – empresa) a través del desempeño realizado por el mismo.
- De acuerdo a los resultados, para poder incrementar la productividad a través de la felicidad, se recomienda al jefe de recursos humanos, que priorice de alguna manera mejorar el sentido positivo de la vida de los trabajadores administrativos a través de charlas motivacionales y de coaching con los temas relacionados con una mentalidad positivista, para que así mejore de alguna manera la productividad dentro de la empresa.

REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2012). *Psicología de la felicidad*. Lima: Editorial Universitaria.
- Alarcón, R. (2015). Escala de la Felicidad de Lima. *Interamerican Journal of Psychology*, 40(1), 99-106.
- Arellano, R. (2019). *Kusikuy: La felicidad de los peruanos*. Lima: Universidad Nacional San Ignacio de Loyola.
- Ashraf, F. & Khan, M. (2014). Does emotional intelligence moderate the relationship between workplace bullying and job performance. *Asian Business and Management*, 13(2), 171-190.
- Bakker, A. & Demerouti, E. (2016). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Manag Psychol*, 22(1), 309–328.
- Ballestrini, S. (2007). *Metodología de la Investigación, guía práctica*. (2nd ed.). México: Mc Graw Hill.
- Capasso, R., Zurlo, M. & Smith, A. (2016). Ethnicity, work-related stress and subjective reports of health by migrant workers: a multi-dimensional model. *Ethn. Health*, 16(1), 1–20.
- Capcha, C. (2016). *El desempeño laboral y su relación con la competitividad del Banco de la Nación, Distrito de San Isidro-2016* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].

Cequea, M., Rodríguez, C. y Núñez, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2), 549-584.

<http://upcommons.upc.edu/revistes/bitstream/2099/11316/1/marvel%20cequea>.

Cuadra, J. y Florenzano, S. (2013). El bienestar subjetivo: hacia una psicología positiva. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*. 17(2), 1-5.

<http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones.com>

Diener, E. (2010). International Differences in Well-Being. *Perspectives on psychological science*, 10 (5), 18-35.

Fondo Monetario Internacional. (2019). *Human talent management, in different entities, factual study*. <http://fmi.com/empleo-management/2105975>

Gestión. (2015). *Empleo, Management y estrés laboral en bancos*. <http://gestion.pe/empleo-management/2118098>

Gloor, P., Colladon, A., Giacomelli, G., Saran, T. & Grippa, F. (2017). The impact of virtual mirroring on customer satisfaction. *Journal of Business Research*, 75, 67–76.

Goodman, R., Disabato, D., Kashdan, L. & Kaufmann, F. (2018). PERMA and the basic components of well-being. *Journal of Positive Psychology*, 13(4), 333 - 335. <https://doi.org/10.1080/17439760.2018.1437466>

- Helliwell, J. & Aknin, L. (2018). Expanding the social science of happiness. *Nature Human Behavior*, 30 (2), 248-252. <https://www.nature.com/articles/s41562-018-0308-5>
- Henríquez, L. (2017). *Estrés laboral y engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
- Hernández, R., Fernández, S. y Baptista, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Jebb, A., Tay, L., Diener, E. & Oishi, S. (2018). Happiness, income satiety and turning points around the world. *Nature Human Behavior*, 35 (2), 33-38. <https://www.nature.com/articles/s41562-017-0277-0>
- López, J. (2005). *Labor motivation and human resources management in the theory of Frederick Herzberg*. Suecia: Cambrigue.
- Mackay, C., Cousins, R., Kelly, P., Lee, S. & McCaig, R. (2015). "Management Standards" and work-related stress in the UK: Policy background and science. *Work and Stress*, 18(2), 91–112. <https://doi.org/10.1080/02678370410001727474>.
- Marchant, L. (2006). Factores organizacionales críticos para fortalecer el alineamiento estratégico del personal. *Ciencias Sociales Online*, 3(1): 58-69.

Myers, D. & Diener, E. (2018). The scientific search for happiness. *Perspectives on psychological science*, 13 (2), 218-235.
<https://doi.org/10.1177/1745691618765171>

Ñaupas, S., Mejía, R., Novoa, J. y Villagómez, F. (2013). *Metodología de la investigación, enfoque cuantitativos y cualitativos*. México: Pearson.

Organización de las Naciones Unidas. (2017). *World Happiness Report*.
<https://news.un.org/es/story/2017/03/1375671>

Oswald, A., Proto, E. & SgROI, D. (2015). Happiness and Productivity. *Journal of Labor Economics*, 33(4), 789–822.

Paz, K. (2017). *Influencia de la felicidad organizacional en la productividad de los colaboradores en los centros de atención al cliente de la empresa América Móvil- Claro, Arequipa, 2016-2017* [Tesis de pregrado, Universidad Católica San Pablo].
<http://repositorio.ucsp.edu.pe/browse?type=author&value=Paz+Caya%2C+Karen+Juliana>

Peña, L. (2017). *La gerencia de la felicidad: un nuevo modelo para la gestión de las organizaciones* [Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada].
<http://repositorio.type=author&value>.

Robbins, S. y Judge, T. (2014). *Administración*. (15th ed.). México: Pearson.

- Rus, S., Joshi, D., Braun, A. & Kuijper, A. (2018). The emotive couch: Learning emotions by capacitively sensed. *Procedia Computer Science*, 130(1), 263–270.
- Schutte, N. & Loi, N. (2014). Connections between emotional intelligence and workplace flourishing. *Personality and Individual Differences*, 66(1), 134–139. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.03.031>
- Strusberg, D. (2017). *La experiencia de la felicidad en jóvenes peruanos en el trabajo remunerado y el trabajo voluntario* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://revistaselectronicas.ujafdsfwen.es/index.php/REE/article/viewFile>
- Toderi, S. & Balducci, C. (2016). HSE management standards indicator tool and positive work-related outcomes. *International Journal of Workplace Health Management*, 3(2), 362–369. <https://doi.org/10.1108/ijwhm.2010.35403baa.002>.
- Wang, J., Chen, Y., Hao, S., Peng, X. & Hu, L. (2019). Deep learning for sensor-based activity recognition: A survey. *Pattern Recognition Letters*, 119(1), 3–11.
- Yanamoto, L. (2013). *Reporte de la Felicidad en provincias del Perú*. <http://blog.pucp.edu.pe/blog/jyamamoto/2014/10/17>

Yani, M. & Dwiyantri, E. (2017). Hubungan kompensasi finansial dan stres kerja dengan kinerja karyawan PT. Dok dan perkapalan Surabaya (Persero). *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*, 5(2), 163. <https://doi.org/10.20473/ijosh.v5i2.2016.163-172>.

Yunita, I. & Saputra, I. (2019). Millennial generation in accepting mutations: Impact on work stress and employee performance. *International Journal of Social Sciences and Humanities*, 3(1), 102–114. <https://doi.org/10.29332/ijssh.v3n1.2>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz De Operacionalización De Variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Felicidad	Alarcón (2012) menciona que: "Felicidad, es la búsqueda del ser humano en alcanzar las metas a través de la realización de enfoques personales como también profesionales" (p.14).	La felicidad es una forma de estadio del individuo a través del estudio de las dimensiones como sentido positivo a la vida, satisfacción de la vida, realización personal, alegría de vivir. Se medirá través de un cuestionario de escala de Likert a la variable	Sentido positivo de la vida	Ideal	Ordinal
				Gozo	
				Excelencia	
				Optimista	
			Satisfacción de la vida	Personal	
				Profesional	
				Institución	
				Asistencial	
			Realización Personal	Alegría	
				Justicia	
				Personal	
				Profesional	
				Contento	
Alegría de vivir	Éxito				
	Vocación				
	Alegre				
	Placer				
	Feliz				
Desempeño	Robbins y Judge (2014) quienes definen al desempeño como: la forma de cumplir las tareas que se encomiendan a través del esfuerzo humano, teniendo la consideración de los aspectos cívico, como la capacidad de querer tener la productividad adecuada en el alcance de las metas establecidas (p.65).	El desempeño es el esfuerzo realizado por los trabajadores a través de criterios como el desempeño de la tarea, el cumplimiento de civismo, y la productividad se dará a través de un cuestionario en escala de Likert.	Desempeño de la tarea	Conocimiento de Trabajo	Ordinal
				Capacidad de Análisis	
			Civismo	Compromiso con visión y misión	
				Colaboración y Cooperación	
				Confianza y Conocimiento	
			Productividad	Resolución de	
				Trabajo	
				Comportamiento	

Nota: Las dimensiones de la felicidad están sustentadas teóricamente en Alarcón (2012) y las del desempeño por Robbins y Judge (2014).

Anexo 2. Matriz de consistencia lógica

Título	Problema	Hipótesis	Variable	Objetivos	Escala de medición	Metodología
<p>La felicidad y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020</p>	<p>¿Cuál es la relación entre la felicidad y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020?</p>	<p>General:</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la felicidad y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.</p>	<p>Felicidad</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la felicidad y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de la felicidad desde la perspectiva de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.</p> <p>Identificar el nivel del desempeño desde la perspectiva de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.</p>	<p>Ordinal</p>	<p>Tipo y diseño de la investigación</p> <p>El esquema es el siguiente:</p> <div data-bbox="1827 577 2027 791" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <pre> graph LR M[M] --> X1[X1] M --> X2[X2] X1 --- r[r] --- X2 </pre> </div> <p>De dónde:</p> <p>M: Muestra probabilista de los trabajadores</p> <p>X1: Medición de la felicidad</p> <p>X2: Medición del desempeño</p> <p>r: Relación entre las variables de estudio</p>
			<p>Desempeño</p>	<p>Determinar la relación entre la felicidad y las dimensiones del desempeño de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos de Chimbote, 2020.</p>		

Anexo 3. Instrumento de Recolección de datos

Anexo 3.1: Instrumento N°1

CUESTIONARIO FELICIDAD

Items	Casi Nunca	Nunca	Regular	Casi Siempre	Siempre
1. En la mayoría de las cosas mi vida se acerca al ideal					
2. Siento que mi vida está llena de gozo por el trabajo					
3. Las condiciones de mi vida son excelentes.					
4. Por lo general me siento muy bien.					
5. Soy una persona optimista en las diferentes áreas de mi vida.					
6. En los diferentes aspectos de mi vida siempre he sido optimista y positivo					
7. Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado					
8. Estoy satisfecha(o) con mi vida personal					
9. Estoy satisfecha(o) con lo que soy en mi línea de carrera.					
10. Me siento satisfecho al trabajar en esta organización					
11. Pienso que soy feliz con mi labor y como comparto mis logros					
12. He conseguido las cosas más importantes en la vida y apoyo para que otros también lo consigan					
13. Experimento alegría y satisfacción al realizar mis actividades laborales.					
14. Considero que la vida ha sido justa conmigo en el plano laboral					
15. Me siento realizado personalmente al cumplir mis deberes en la empresa.					
16. Me siento realizado profesionalmente en la línea de carrera que estoy siguiendo					
17. Me siento muy contento por lo que he logrado laboralmente.					
18. Para mí la vida es una cadena de éxitos, voy logrando mis metas.					
19. El éxito que he conseguido es gracias a mi esfuerzo y constancia laboral.					
20. Me siento feliz por mi vocación de servicio en el área					

financiera.					
21. Si volviese a nacer no cambiaría nada en mi vida laboral.					
22. Me complace mi labor como trabajador financiero					
23. Me siento feliz durante mis labores diarias.					
24. Es maravilloso poder trabajar con mis colegas					

FICHA TÉCNICA – Cuestionario de la Felicidad

I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Chimbote
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Ballón Rendón, basado en la teoría de Alarcón R. (2015)
- f. **Medición:** Nivel de la felicidad
- g. **Administración:** Trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel de la felicidad de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote 2020.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de tres expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, Cuestionario de Felicidad, se aplicó una prueba piloto con 15 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, cuyo cálculo fue $\alpha = 0.863$ este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,863	24

IV. DIRIGIDO A:

Trabajadores Administrativos de la Financiera Compartamos

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 24 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	ítems
Sentido positivo de la vida.	1,2,3,4,5,6
Satisfacción con la vida.	7, 8, 9,10,11,12
Realización personal	13, 14,15,16,17,18,19
Alegría de vivir.	20, 21, 22, 23, 24

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Felicidad				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Felicidad	24	120	88 a 120	Alta
			56 a 87	Media
			24 a 55	Baja
Dimensiones de la Felicidad				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Sentido positivo de la vida.	6	30	23 - 30	Alta
			15 - 22	Media
			6 - 14	Baja
Satisfacción con la vida.	6	30	23 - 30	Alta
			15 - 22	Media
			6 - 14	Baja
Realización personal	7	35	17 - 35	Alta
			17 - 26	Media
			7 - 16	Baja
Alegría de vivir.	5	25	20 - 25	Alta
			12 - 19	Media
			5 - 11	Baja

Anexo 3.2: Instrumento N°2

CUESTIONARIO DESEMPEÑO

ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1. Conoce cada una de sus funciones por desarrollar, dentro de su puesto de trabajo de acuerdo al MOF					
2. Posee el conocimiento de los procedimientos detallados MAPRO.					
3. Frente a una situación problemática sugiere usted alternativas de solución.					
4. Analiza las situaciones existentes para proponer mejoras de desarrollo, siendo beneficioso para la financiera.					
5. Sus funciones van en línea con la visión y misión de la empresa.					
6. Colabora y coopera con las labores sociales de su organización.					
7. Brindas un servicio de confianza en el trabajo que realizas.					
8. Aporta con el crecimiento de la empresa a través de su cumplimiento de funciones adecuadas					
9. Genero un buen desempeño a través de la resolución de problemas presentados en el cumplimiento de mis funciones laborales					
10. Aporto soluciones cuando se genera un problema en algún tipo de servicio brindado dentro de la financiera					
11. Muestro compromiso en el cumplimiento de mis responsabilidades					
12. Muestro predisposición a ser productivo cuando la financiera me necesita.					
13. Soy productivo mostrando un comportamiento de liderazgo y resultados.					
14. Cumpló con las metas establecidas de mi área de trabajo.					
15. Muestro un excedente en el cumplimiento de metas de la financiera.					

FICHA TÉCNICA – Cuestionario del desempeño

I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Chimbote
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Gonzales y Moreno
- f. **Medición:** Nivel del desempeño de los trabajadores
- g. **Administración:** Trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel del desempeño de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote en el año 2020.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de cinco expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, Cuestionario de Desempeño, se aplicó una prueba piloto con 15 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, cuyo cálculo fue $\alpha = 0,877$, este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,877	15

IV. DIRIGIDO A:

Trabajadores Administrativos Financiera Compartamos

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 15 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Ítems
Desempeño de la tarea	1, 2, 3, 4,
Civismo	5, 6, 7, 8,
Productividad	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Desempeño				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Desempeño	15	75	57 - 75	Alta
			36 - 56	Media
			15 - 35	Baja
Dimensiones del desempeño				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Desempeño de la tarea	4	20	16 - 20	Alta
			10 - 15	Media
			4 - 9	Baja
Civismo	4	20	16 - 20	Alta
			10 - 15	Media
			4 - 9	Baja
Productividad	7	35	27 - 35	Alta
			17 - 26	Media
			7 - 16	Baja

Anexo 4. Validaciones y Confiabilidad

Matriz de validación

TÍTULO DE LA TESIS: “La felicidad y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020”

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre	Casi Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre los ítems y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Felicidad	Sentido positivo de la vida	Ideal	En la mayoría de las cosas mi vida se acerca al ideal						X		X		X		X		
		Gozo	Siento que mi vida está llena de gozo por el trabajo						X		X		X		X		
		Excelencia	Las condiciones de mi vida son excelentes.						X		X		X		X		
			Por lo general me siento muy bien.						X		X		X		X		
		Optimista	Soy una persona optimista en las diferentes áreas de mi vida.						X		X		X		X		
			En los diferentes aspectos de mi vida siempre he sido optimista y positivo						X		X		X		X		
	Satisfacción de la vida	Personal	Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado						X		X		X		X		
			Estoy satisfecha(o) con mi vida personal						X				X		X		
		Profesional	Estoy satisfecha(o) con lo que soy en mi línea de carrera.						X		X		X		X		
		Institución	Me siento satisfecho al trabajar en esta organización						X		X		X		X		
		Asistencial	Pienso que soy feliz con mi labor y como comparto mis logros						X		X		X		X		
			He conseguido las cosas más importantes en la vida y apoyo para que otros también lo consigan						X		X		X		X		

Realización personal	Alegría	Experimento alegría y satisfacción al realizar mis actividades laborales.						X		X		X		X			
	Justicia	Considero que la vida ha sido justa conmigo en el plano laboral						X		X		X		X			
	Personal	Me siento realizado personalmente al cumplir mis deberes en la empresa.						X		X		X		X			
	Profesional	Me siento realizado profesionalmente en la línea de carrera que estoy siguiendo						X		X		X		X			
	Contento	Me siento muy contento por lo que he logrado laboralmente.						X		X		X		X			
	Éxito	Para mí la vida es una cadena de éxitos, voy logrando mis metas.						X		X		X		X			
		El éxito que he conseguido es gracias a mi esfuerzo y constancia laboral.						X		X		X		X			
	Alegría de vivir	Vocación	Me siento feliz por mi vocación de servicio en el área financiera.						X		X		X		X		
		Alegre	Si volviese a nacer no cambiaría nada en mi vida laboral.						X		X		x		X		
		Placer	Me complace mi labor como trabajador financiero						X		X		X		X		
		Feliz	Me siento feliz durante mis labores diarias.						X		X				X		
Maravilla		Es maravilloso poder trabajar con mis colegas						X		x		X		X			



 Evaluador: Dr. Néstor Daniel González Rueda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario Felicidad"

OBJETIVO: Determinar el nivel de la felicidad desde la perspectiva de los trabajadores.

DIRIGIDO A: Trabajadores administrativos Financiera Compartamos.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Néstor Daniel González Rueda

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Psicología

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto: x
----------	------	-------	------	-------------



Evaluador: Dr. Néstor Daniel González Rueda
DNI: 32991045

Matriz de validación

TÍTULO DE LA TESIS: “La felicidad y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020”

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre	Casi Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre los ítems y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Felicidad	Sentido positivo de la vida	Ideal	En la mayoría de las cosas mi vida se acerca al ideal						X		X		X		X		
		Gozo	Siento que mi vida está llena de gozo por el trabajo						X		X		X		X		
		Excelencia	Las condiciones de mi vida son excelentes.						X		X		X		X		
			Por lo general me siento muy bien.						X		X		X		X		
		Optimista	Soy una persona optimista en las diferentes áreas de mi vida.						X		X		X		X		
	En los diferentes aspectos de mi vida siempre he sido optimista y positivo							X		X		X		X			
	Satisfacción de la vida	Personal	Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado						X		X		X		X		
			Estoy satisfecha(o) con mi vida personal						X				X		X		
		Profesional	Estoy satisfecha(o) con lo que soy en mi línea de carrera.						X		X		X		X		
		Asistencial	Me siento satisfecho al trabajar en esta organización						X		X		X		X		
			Pienso que soy feliz con mi labor y como comparto mis logros						X		X		X		X		
	Realización personal	Asistencial	He conseguido las cosas más importantes en la vida y apoyo para que otros también lo consigan						X		X		X		X		
			Alegría	Experimento alegría y satisfacción al realizar mis actividades laborales.						X		X		X		X	
			Justicia	Considero que la vida ha sido justa conmigo en el plano laboral						X		X		X		X	

		Personal	Me siento realizado personalmente al cumplir mis deberes en la empresa.						X		X		X		X		
		Profesional	Me siento realizado profesionalmente en la línea de carrera que estoy siguiendo						X		X		X		X		
		Contento	Me siento muy contento por lo que he logrado laboralmente.						X		X		X		X		
		Éxito	Para mí la vida es una cadena de éxitos, voy logrando mis metas.						X		X		X		X		
			El éxito que he conseguido es gracias a mi esfuerzo y constancia laboral.						X		X		X		X		
	Alegría de vivir	Vocación	Me siento feliz por mi vocación de servicio en el área financiera.						X		X		X		X		
		Alegre	Si volviese a nacer no cambiaría nada en mi vida laboral.						X		X		x		X		
		Placer	Me complace mi labor como trabajador financiero						X		X		X		X		
		Feliz	Me siento feliz durante mis labores diarias.						X		X				X		
		Maravilla	Es maravilloso poder trabajar con mis colegas						X		x		X		X		



Evaluador: Mg. Canchari Preciado Miguel Ángel

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario Felicidad"

OBJETIVO: Determinar el nivel de la felicidad desde la perspectiva de los trabajadores.

DIRIGIDO A: Trabajadores administrativos Financiera Compartamos.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CANCHARÍ PRECIADO MIGUEL ANGEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto X	Muy alto
----------	------	-------	--------	----------



Evaluador: Mg. Canchari Preciado Miguel Ángel
DNI: 46105455

Matriz de validación

TÍTULO DE LA TESIS: “La felicidad y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020”

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre	Casi Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre los ítems y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Felicidad	Sentido positivo de la vida	Ideal	En la mayoría de las cosas mi vida se acerca al ideal						X		X		X		X		
		Gozo	Siento que mi vida está llena de gozo por el trabajo						X		X		X		X		
		Excelencia	Las condiciones de mi vida son excelentes.						X		X		X		X		
			Por lo general me siento muy bien.						X		X		X		X		
		Optimista	Soy una persona optimista en las diferentes áreas de mi vida.						X		X		X		X		
	En los diferentes aspectos de mi vida siempre he sido optimista y positivo							X		X		X		X			
	Satisfacción de la vida	Personal	Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado						X		X		X		X		
			Estoy satisfecha(o) con mi vida personal						X				X		X		
		Profesional	Estoy satisfecha(o) con lo que soy en mi línea de carrera.						X		X		X		X		
		Asistencial	Me siento satisfecho al trabajar en esta organización						X		X		X		X		
			Pienso que soy feliz con mi labor y como comparto mis logros						X		X		X		X		
			He conseguido las cosas más importantes en la vida y apoyo para que otros también lo consigan						X		X		X		X		
	Realización personal	Alegría	Experimento alegría y satisfacción al realizar mis actividades laborales.						X		X		X		X		

		Justicia	Considero que la vida ha sido justa conmigo en el plano laboral						X		X		X		X		
		Personal	Me siento realizado personalmente al cumplir mis deberes en la empresa.						X		X		X		X		
		Profesional	Me siento realizado profesionalmente en la línea de carrera que estoy siguiendo						X		X		X		X		
		Contento	Me siento muy contento por lo que he logrado laboralmente.						X		X		X		X		
		Éxito	Para mí la vida es una cadena de éxitos, voy logrando mis metas.						X		X		X		X		
			El éxito que he conseguido es gracias a mi esfuerzo y constancia laboral.						X		X		X		X		
	Alegría de vivir	Vocación	Me siento feliz por mi vocación de servicio en el área financiera.						X		X		X		X		
		Alegre	Si volviese a nacer no cambiaría nada en mi vida laboral.						X		X		x		X		
		Placer	Me complace mi labor como trabajador financiero						X		X		X		X		
		Feliz	Me siento feliz durante mis labores diarias.						X		X				X		
Maravilla		Es maravilloso poder trabajar con mis colegas						X		x		X		X			

 Calderón Luis.

Evaluador: Dr. Calderón Yarleque Luis Alberto

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario Felicidad"

OBJETIVO: Determinar el nivel de la felicidad desde la perspectiva de los trabajadores.

DIRIGIDO A: Trabajadores administrativos Financiera Compartamos.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Calderón Yarleque Luis Alberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Estadística Matemática

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto x
----------	------	-------	------	------------

A handwritten signature in blue ink that reads "Calderón Luis." The signature is written in a cursive style and is enclosed within a blue circular scribble.

Evaluador: Dr. Calderón Yarleque Luis Alberto
DNI: 40097132

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

PARA MEDIR LA VARIABLE: FELICIDAD

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,863	24

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	SUMA
E1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	28
E2	1	2	1	4	2	2	2	4	3	2	4	2	2	3	1	2	3	2	4	2	3	1	3	2	57
E3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	4	2	3	2	4	56
E4	4	3	5	4	3	2	4	5	2	3	1	3	1	2	4	1	2	3	1	3	2	4	2	3	67
E5	3	3	4	3	3	5	4	5	5	3	2	3	4	3	3	5	5	3	2	3	3	3	4	3	84
E6	2	4	2	2	4	2	2	5	2	4	1	4	5	2	5	2	2	4	1	4	2	5	3	4	73
E7	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	4	2	3	2	4	56
E8	4	3	5	4	3	2	4	5	2	3	1	3	1	2	4	1	2	3	1	3	2	4	2	3	67
E9	3	3	4	3	3	5	4	5	5	3	2	3	4	3	3	5	5	3	2	3	3	3	4	3	84
E10	1	4	2	2	4	2	2	5	2	4	1	4	5	2	5	2	2	4	1	4	2	5	3	4	72
E11	3	2	3	5	2	4	3	3	1	2	5	2	3	3	5	2	1	2	5	2	3	5	5	2	73
E12	2	2	2	1	2	2	4	4	3	2	3	3	2	3	2	5	3	2	3	3	3	3	2	3	64
E13	3	3	1	1	3	3	2	1	1	3	2	1	2	4	3	2	1	3	2	1	4	3	2	1	52
E14	4	3	5	4	3	2	4	5	2	3	1	3	1	2	4	1	2	3	1	3	2	4	2	3	67
E15	2	4	1	3	4	1	3	3	1	4	3	2	2	1	5	1	1	4	3	2	1	5	1	2	59
Varianza	1,124	0,781	2,381	1,638	0,781	1,552	0,924	2,981	1,638	0,781	1,410	1,029	1,838	0,667	1,829	2,257	1,638	0,781	1,410	1,029	0,667	1,829	1,257	1,029	192,50
(Varianza de la Población)	33,248																								
K: El número de ítems											24	24													
Σ Si² : Sumatoria de las Varianzas de los Ítems											33,248	23	1	-	0,1727	0,8632					86,32%				
S² : La Varianza de la suma de los Ítems											192,50														
la confiabilidad es Aceptada																									

Matriz de validación

Título de la tesis: “La felicidad y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020”

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión el indicador		Relación entre el indicador e ítem		Relación entre ítem y la opción de respuestas		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Desempeño de la tarea	Conocimiento del trabajo		1. Conoce cada una de sus funciones por desarrollar, dentro de su puesto de trabajo de acuerdo al MOF						x		x		x		x		
			2. Posee el conocimiento de los procedimientos detallados MAPRO.						x		x		x		x		
	Capacidad de Análisis							x		x		x		x			

			sugiere usted alternativas de solución.															
			4. Analiza las situaciones existentes para proponer mejoras de desarrollo, siendo beneficioso para la financiera.					x		x		x		x				
Civismo	Compromiso con visión y misión	5. Sus funciones van en línea con la visión y misión de la empresa.						x		x		x		x				
	Colaboración y cooperación	6. Colabora y coopera con las labores sociales de su organización.						x		x		x		x				
	Confianza y crecimiento	7. Brindas un servicio de confianza en el trabajo que realizas.							x		x		x		x			
		8. Aporta con el crecimiento de la empresa a través de su cumplimiento de funciones							x		x		x		x			

			adecuadas															
Producti vidad	Resolución del trabajo	9. Genero un buen desempeño a través de la resolución de problemas presentados en el cumplimiento de mis funciones laborales						x		x		x		x				
		10. Aporto soluciones cuando se genera un problema en algún tipo de servicio brindado dentro de la financiera						x		x		x		x				
	Comportami ento	11. Muestro compromiso en el cumplimiento de mis responsabilidades						x		x		x		x				
		12. Muestro predisposición a ser productivo cuando la financiera me necesita.						x		x		x		x				

			13. Soy productivo mostrando un comportamiento de liderazgo y resultados.						x		x		x		x		
		Alcance de metas	14. Cumplo con las metas establecidas de mi área de trabajo.						x		x		x		x		
			15. Muestro un excedente en el cumplimiento de metas de la financiera.						x		x		x		x		



Evaluador: Dr. Néstor Daniel González Rueda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario del Desempeño"

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño desde la perspectiva de los trabajadores.

DIRIGIDO A: Trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Néstor Daniel González Rueda

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Psicología

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto: x
----------	------	-------	------	-------------



Evaluador: Dr. Néstor Daniel González Rueda

DNI: 32991045

Matriz de validación

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión el indicador		Relación entre el indicador e ítem		Relación entre ítem y la opción de respuestas		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Desempeño de la tarea	Conocimiento del trabajo		1. Conoce cada una de sus funciones por desarrollar, dentro de su puesto de trabajo de acuerdo al MOF						x		x		x		x		
			2. Posee el conocimiento de los procedimientos detallados MAPRO.						x		x		x		x		
	Capacidad		3. Frente a una situación						x		x		x		x		

		de Análisis	problemática sugiere usted alternativas de solución.															
			4. Analiza las situaciones existentes para proponer mejoras de desarrollo, siendo beneficioso para la financiera.					x		x		x		x				
Civismo		Compromiso con visión y misión	5. Sus funciones van en línea con la visión y misión de la empresa.					x		x		x		x				
		Colaboración y cooperación	6. Colabora y coopera con las labores sociales de su organización.					x		x		x		x				
		Confianza y crecimiento	7. Brindas un servicio de confianza en el trabajo que realizas.					x		x		x		x				
			8. Aporta con el crecimiento de la empresa a través de su cumplimiento de funciones					x		x		x		x				

			adecuadas															
Producti vidad	Resolución del trabajo	9. Genero un buen desempeño a través de la resolución de problemas presentados en el cumplimiento de mis funciones laborales						x		x		x		x				
		10. Aporto soluciones cuando se genera un problema en algún tipo de servicio brindado dentro de la financiera						x		x		x		x				
	Comportami ento	11. Muestro compromiso en el cumplimiento de mis responsabilidades						x		x		x		x				
		12. Muestro predisposición a ser productivo cuando la financiera me necesita.						x		x		x		x				

			13. Soy productivo mostrando un comportamiento de liderazgo y resultados.						x		x		x		x		
		Alcance de metas	14. Cumplo con las metas establecidas de mi área de trabajo.						x		x		x		x		
			15. Muestro un excedente en el cumplimiento de metas de la financiera.						x		x		x		x		



 Evaluador: Mg. Canchari Preciado Miguel Ángel

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario del Desempeño"

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño desde la perspectiva de los trabajadores.

DIRIGIDO A: Trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CANCHARI PRECIADO MIGUEL ANGEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	X	Muy alto
----------	------	-------	------	---	----------



Evaluador: Mg. Canchari Preciado Miguel Ángel

DNI: 46105455

Matriz de validación

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión el indicador		Relación entre el indicador e ítem		Relación entre ítem y la opción de respuestas		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Desempeño de la tarea		Conocimiento del trabajo	1. Conoce cada una de sus funciones por desarrollar, dentro de su puesto de trabajo de acuerdo al MOF						x		x		x		x		
			2. Posee el conocimiento de los procedimientos detallados						x		x		x		x		

			MAPRO.															
		Capacidad de Análisis	3. Frente a una situación problemática sugiere usted alternativas de solución.						x		x		x		x			
			4. Analiza las situaciones existentes para proponer mejoras de desarrollo, siendo beneficioso para la financiera.						x		x		x		x			
		Compromiso con visión y misión	5. Sus funciones van en línea con la visión y misión de la empresa.						x		x		x		x			
	Civismo	Colaboración y cooperación	6. Colabora y coopera con las labores sociales de su organización.						x		x		x		x			

		dentro de la financiera																
	Comportamiento	11. Muestro compromiso en el cumplimiento de mis responsabilidades					x		x		x		x					
		12. Muestro predisposición a ser productivo cuando la financiera me necesita.					x		x		x		x					
		13. Soy productivo mostrando un comportamiento de liderazgo y resultados.					x		x		x		x					
	Alcance de metas	14. Cumpló con las metas establecidas de mi área de trabajo.					x		x		x		x					
		15. Muestro un excedente en el					x		x		x		x					

			cumplimiento de metas de la financiera.																	
--	--	--	-----------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



Evaluador: Dr. Luis Alberto Calderón Yarleque

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario del Desempeño"

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño desde la perspectiva de los trabajadores.

DIRIGIDO A: Trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Calderón Yarleque Luis Alberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Estadística Matemática

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

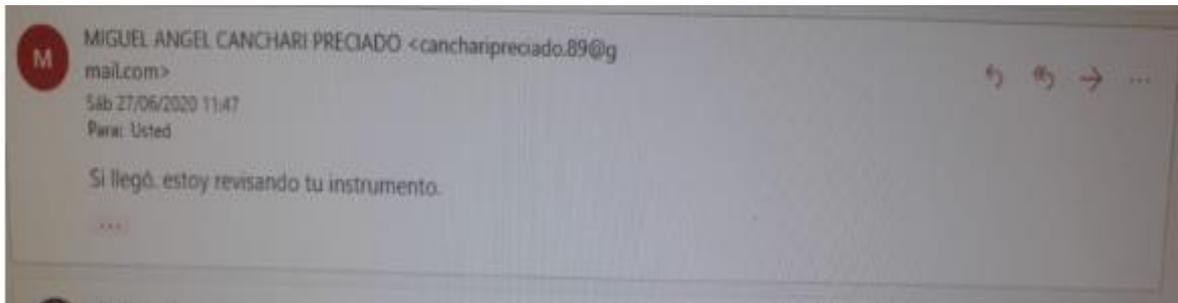
Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto x
----------	------	-------	------	---------------



Evaluador: Dr. Luis Alberto Calderón Yarleque

DNI: 40097132

Anexo 5. Comprobación de correos



Anexo 6. Tablas y figuras

Tabla 14

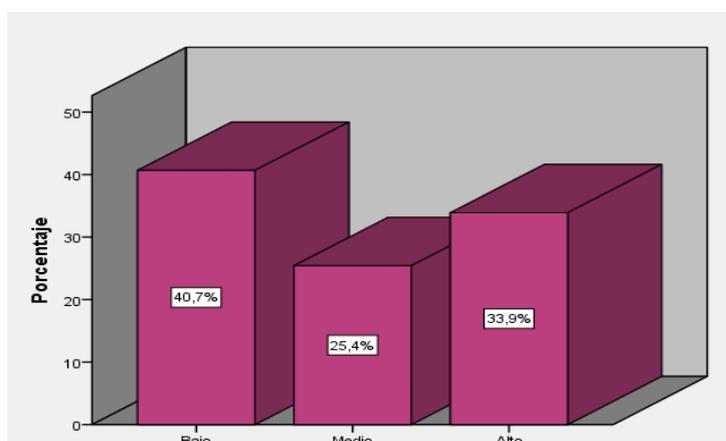
Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel del indicador asistencial en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Percepción de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	Nº	%
Bajo	24	40.7%
Medio	15	25.4%
Alto	20	33.9%
TOTAL	59	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Figura 100

Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel del indicador asistencial en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.



Fuente: Tabla 14.

Interpretación

La figura 10 mostró que el 40.7% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de la felicidad por asistencia es bajo, seguido por 25.4% de los trabajadores que la ubican en el nivel medio, en contraste del 33.9% que ubicaron al indicador en un nivel alto.

Tabla 15

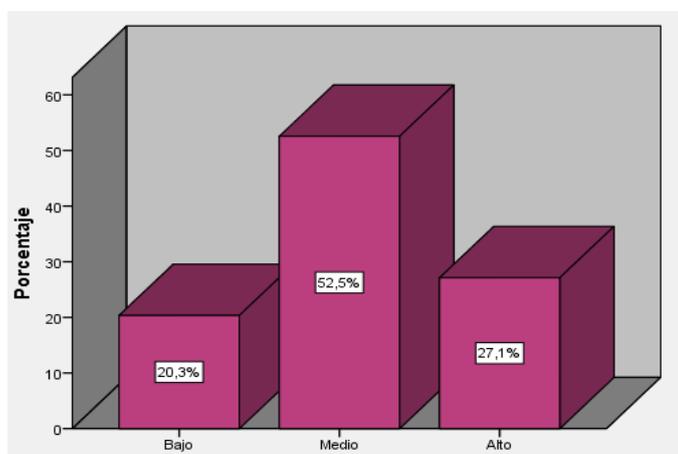
Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel del indicador éxito en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Percepción de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	Nº	%
Bajo	12	20.3%
Medio	31	52.5%
Alto	16	27.1%
TOTAL	59	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Figura 111

Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel del indicador éxito en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.



Fuente: Tabla 15.

Interpretación

La figura 11 mostró que el 20.3% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de la satisfacción en el éxito es bajo, seguido por 52.5% de los trabajadores que la ubican en el nivel medio, en contraste del 27.1% que ubicaron al indicador en un nivel alto.

Tabla 16

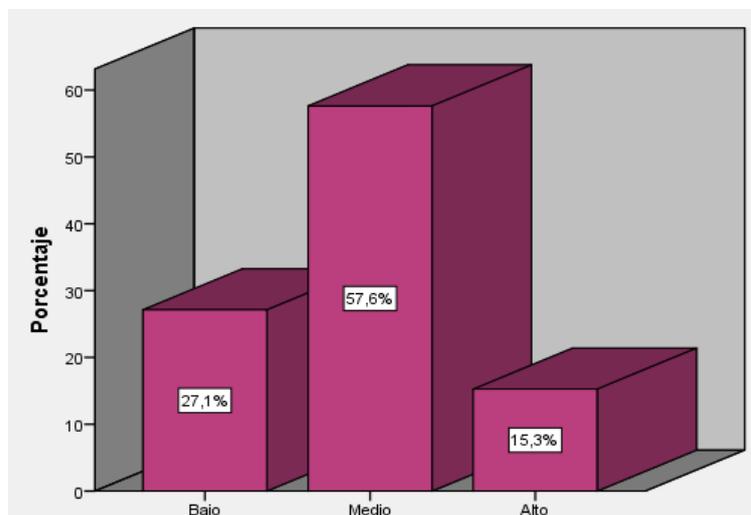
Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel del indicador conocimiento de trabajo en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Percepción de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	Nº	%
Bajo	16	27.1%
Medio	34	57.6%
Alto	9	15.3%
TOTAL	59	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Figura 122

Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel del indicador conocimiento de trabajo en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.



Fuente: Tabla 16.

Interpretación

La figura 12 muestra que el 57.6% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel del conocimiento del trabajo es medio, seguido por 27.1% de los trabajadores que la ubican en el nivel bajo, en contraste del 15.3% que ubicaron al indicador en un nivel alto.

Tabla 17

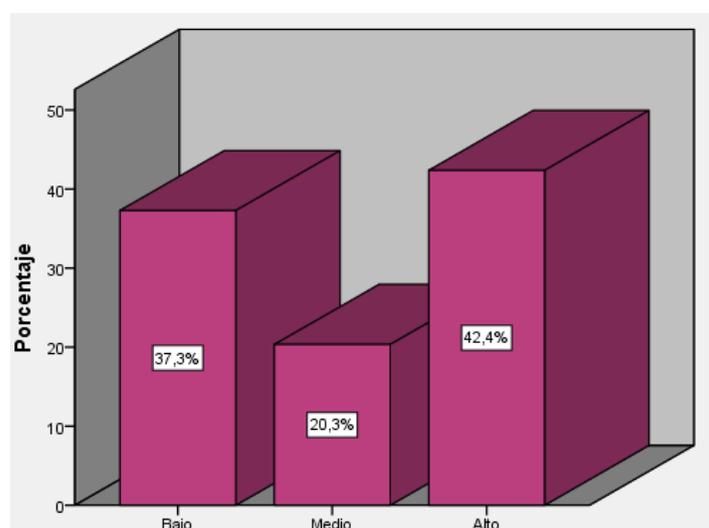
Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel del indicador resolución de problemas en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Percepción de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	Nº	%
Bajo	22	37.3%
Medio	12	20.3%
Alto	25	42.3%
TOTAL	59	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.

Figura 133

Percepción de los trabajadores administrativos sobre el nivel del indicador resolución de problemas en la Financiera Compartamos Chimbote, 2020.



Fuente: Tabla 17.

Interpretación

La figura 13 muestra que el 42.3% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de la resolución de problemas es alto, seguido por 37.3% de los trabajadores que la ubican en el nivel bajo, en contraste del 20.3% que ubicaron al indicador en un nivel medio.