



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**La felicidad y el desempeño de los colaboradores de la financiera Mibanco,
Chimbote, 2021**

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

AUTORA:

Marquez Machco, Katherine Viviana (orcid.org/0000-0003-1695-205X)

ASESOR:

Dr. Salazar Llanos, Juan Francisco (orcid.org/0000-0001-8314-2634)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios quien supo guiarme por el buen camino, Dándome fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se me presentaban.

A mi madre por su apoyo, consejo, amor y su ayuda en los momentos difíciles.

Katherine Viviana Marquez Machco

Agradecimiento

A Dios, por permitirnos la vida y también la salud porque somos sus hijos.

A los docentes de la Universidad César Vallejo brindarnos conocimientos para la realización de esta investigación y, a nuestro asesor el Mg. Francisco, por su dedicación y el trabajo realizado.

Katherine Viviana Marquez Machco

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráficos y figuras..... | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III.METODOLOGÍA | 9 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 9 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 10 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis..... | 10 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. | 11 |
| 3.5. Procedimientos. | 11 |
| 3.6. Método de análisis de datos. | 12 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 12 |
| IV. RESULTADOS..... | 13 |
| IV. DISCUSIÓN | 19 |
| VI. CONCLUSIONES | 24 |
| VII. RECOMENDACIONES | 25 |
| REFERENCIAS..... | 26 |
| ANEXOS | 30 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Coeficiente de correlación la felicidad con el desempeño de los trabajadores</i> | 13 |
| Tabla 2 <i>Nivel de la felicidad y sus variables</i> | 15 |
| Tabla 3 <i>Nivel de las dimensiones del desempeño laboral</i> | 16 |
| Tabla 4 <i>Coeficiente de correlación entre felicidad y las dimensiones del desempeño de los trabajadores</i> | 18 |

Índice de gráficos y figuras

| | |
|--|---|
| Figura 1 <i>Esquema del diseño de investigación</i> | 9 |
|--|---|

Resumen

El presente trabajo tuvo como propósito principal determinar la relación entre la felicidad laboral y el desempeño de los trabajadores de Mibanco, sede Chimbote 2021. Tuvo como propósito secundario, identificar los niveles de ambas variables como también hallar la relación entre la felicidad laboral y las dimensiones del desempeño.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio no experimental transversal, diseño descriptivo – correlacional y una muestra de 50 trabajadores. Se utilizó instrumentos de recolección de datos validados por expertos, se utilizó como instrumento el cuestionario.

Como resultados, la felicidad laboral posee relación significativa con el desempeño de los trabajadores, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,502, lo que nos permite decir que, existió una relación positiva - media entre ambas. Se identificó el nivel de la felicidad laboral donde el 42.0% de los trabajadores que la ubican en el nivel medio. Se identificó el nivel desempeño de los trabajadores, donde se muestra que, el 80.0% percibe un nivel bajo. Se determinó que la relación más significativa entre la felicidad laboral y las dimensiones del desempeño fue productividad con 0.471 de coeficiente de Rho de Spearman.

Palabras clave: Felicidad laboral, desempeño, civismo, desempeño de la tarea.

Abstract

The main purpose of this work was to determine the relationship between job happiness and the performance of workers at Mibanco, Chimbote 2021 headquarters. Its secondary purpose was to identify the levels of both variables as well as to find the relationship between happiness labor and performance dimensions.

The research was of a quantitative approach, with a type of non-experimental cross-sectional study, descriptive-correlational design and a sample of 50 workers. Data collection instruments validated by experts were used, the questionnaire was used as an instrument.

As a result, job happiness has a significant relationship with worker performance, with a Spearman Rho coefficient of 0.502, which allows us to say that there was a positive-average relationship between the two. The level of job happiness was identified where 42.0% of the workers who place it at the medium level. The performance level of the workers was identified, where it is shown that 80.0% perceive a low level. It was determined that the most significant relationship between job happiness and performance dimensions was productivity with 0.471 of Spearman's Rho coefficient.

Keywords: Job happiness, performance, citizenship, task performance.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito financiero, se muestra un mercado que a lo largo del tiempo tiene un común denominador dentro de la gestión que se realiza con el personal, en este caso, casi todas las organizaciones muestran una despreocupación por su tema humano, dejando de lado la consideración y da paso a un descontento laboral. Temas como la felicidad dentro de trabajadores, antes eran tocados de manera ineficiente y sin ninguna importancia, ya que aducían los grandes empresarios, que no era necesario dentro de una gestión empresarial ya que lo único que se requiere es centrarse en ámbitos productivos. Mientras más avanza las gestiones y la manera de como gerenciar una organización nacen nuevas tendencias dentro de los prospectos de las teorías de las formas y consideraciones humanas dentro de las organizaciones, donde paso a nuevos enfoques Tayloristas y no Fayolistas.

En ámbitos internacionales, podemos mencionar a la Organización Mundial de las Naciones Unidas dentro de su Reporte de la Felicidad dado en el año 2017, donde muestra una tendencia marcada de trabajadores felices dentro de organizaciones financieras. Donde según el Rankin, muestra que países como Noruega y Dinamarca alcanzan más del 86% de trabajadores felices, ya que tienen modelos de funcionalidad estratégica que priorizan al colaborador de manera imponente buscando mejores en las condiciones que ayuden a una perspectiva positiva dentro los aspectos de la vida que busca eso, como por ejemplo un buen ambiente de trabajo

También podemos mencionar el Fondo Monetario Internacional, donde según su evaluación mostro que el 55% de instituciones bancarias, presentan problemas de desempeño dentro de trabajadores en Singapur, esto debido a que no están comprometidos a realizar un buen performance por el mal manejo del personal que se tiene donde solo se enfoca en la priorización de cumplimiento de ventas de productos y servicios. (FMI, 2019).

En ámbitos nacionales podemos remarcar los estudios realizados por Arellano (2019), en su investigación KusiKuy, muestra la felicidad en peruanos, donde el estudio da a denotar los factores condicionantes que generan una buena felicidad dentro de las personas, en estos factores se encuentra las condiciones laborales y el inventar personal, donde el estudio de como resultado que la gran mayoría de

los peruanos no cuenta con una perspectiva de felicidad adecuada, trasladada está a su centro laboral no dando un buen desempeño dentro de sus funciones, esto se da generalmente en empresas que guardan sus misiones sobre sus metas y producción.

Se puede decir que el servicio dentro del rubor financiero no es el más adecuado, por la larga colas que se realizan por la preservación del cliente frente a la adquisición de un servicio, la falta de gestión hecha en el talento humano, hace que delimiten en algunas ocasiones situaciones no tan favorables (Diario Gestión, 2015).

Debido a la pandemia se ha puesto al límite la gestión de todas las organizaciones en especial las de servicio financiero, ya que tenían que solucionar problemas como los cuellos de botella en la atención entre otras situaciones, lo cual delimita una sobrecarga laboral y una aceptación en mayores funciones que hacían que los trabajadores dentro de su puesto de trabajo estén no tan motivados ni con una buena situación favorable, teniendo un performance no tan esperado dentro de las empresas.

La financiera Mi Banco presenta trabajadores que no se encuentran completamente felices, ya que se evidencia un descontento en los clientes por el mal performance del servicio que brinda dicha financiera, los trabajadores se sienten no tan comprometidos con la empresa, esto debido a la falta de gestión que tiene por mejorar las condiciones que buscan los mismos trabajadores para de esta manera generar un buen desempeño laboral.

En cuanto con el desempeño se observa que a veces el trabajador se sobre aglomera con sus funciones no ando paso a un buen trato al cliente.

Es por ello que se presentó como interrogante general: ¿Cuál es la relación entre la felicidad y el desempeño de la Financiera Mibanco Chimbote, 2021?.

Se consideró como justificación los cinco criterios de Fernandez, Hernández y Baptista. La justificación fue conveniente ya que, al saber las situaciones de las variables estudiadas, la empresa pudo beneficiarse para mejorar lo encontrado a través de estrategias, También se justifica de manera de relevancia social, ya que a través de las medidas de recomendaciones puede mejorar las condiciones

laborales de los trabajadores. Se justifica de manera metodológica, ya que permite conocer como son los pasos que se realizan para la investigación, tiene justificación de practicidad, ya que trabaja con cuestionarios y de valor teórico porque se basa en teorías para el estudio de sus variables.

El objetivo general fue, determinar la relación entre la felicidad y el desempeño de Mibanco Chimbote, 2021. Los objetivos específicos fueron, identificar el nivel de la felicidad laboral de la Financiera Mibanco Chimbote, 2021. Identificar el nivel del desempeño laboral de la Financiera Mibanco Chimbote, 2021. Determinar la relación entre la felicidad y las dimensiones del desempeño laboral de la Financiera Mibanco de Chimbote, 2021.

La hipótesis general de investigación fue la siguiente: H1: Existe relación significativa entre la felicidad y el desempeño de los trabajadores de la Financiera Mibanco Chimbote, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Hay antecedentes dentro de este capítulo tanto internacionales como nacionales, de acuerdo al ámbito de publicación, cabe destacar que son artículos científicos y tesis, los cuales en algunos casos se ha agrupado de manera colectiva debido al carácter de sus estudios.

Capasso, Zurlo, y Smith (2016); Wang, et. al, (2018); y Gloor, et. al. (2017), hallaron en su conclusión colectiva la correlación positiva media entre la variable felicidad y el desempeño de los trabajadores, donde llegan a concluir que según la prueba estadística Rho de Spearman, mientras mayor felicidad haya, va a ver un mejor desempeño de los trabajadores del sector financiero, ya que estos se guían por situaciones favorables dentro de su empresa y condiciones de mejora.

Para Oswald, Proto, y SgROI, (2015); Yunita y Saputra (2019), llegan a concluir que la felicidad se relación dentro de la productividad, ya que un trabajador feliz produce de una mejor manera, esta conclusión lo vieron en trabajadores del sector financiero que priorizaban sus recursos llegando a la meta de manera correcta no generando un gasto. Porque los trabajadores se encontraban felices.

Jebb, et. al. (2018), Helliwell y Akinin (2018); Myers y Diener (2018) y Peña (2017), Goodman, Disabato, Kashdan y Kaufmann (2018) Bakker y Demerouti (2016), mencionaron que la variable felicidad dentro de trabajadores de entidades financieras, no es la más adecuada, o no se encuentra en situaciones favorables, debido a la mala gestión que realizan este tipo de empresas frente al cuidado y consideración de los trabajadores, se les sobre aglomera de tareas a esos, metas muy grandes lo cual no permite al trabajador esperarse de una manera adecuada y mantener una buena satisfacción dentro de sus ideas.

Maycak, et. al. (2019); Yani y DwiYanti (2017), Llegan a concluir que el desempeño de los trabajadores financieros generalmente se encuentra en un nivel medio, pero no en bajos, debido a que se necesita situaciones favorables del cumplimiento de sus metas porque así lo amerita el rubro financiero.

En ámbitos nacionales, tenemos las siguientes investigaciones, como la de Henríquez (2017), Capcha (2016), y Paz (2017) en sus tesis, llegan a concluir que ay correlación positiva entre las variables felicidad y también desempeño porque una es condicionante de comportamiento por la otra. Strusberg (2017), en su tesis,

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 relacionadas del tema son:

La teoría que habla de la motivación, basada en el autor Herzberg menciona que el trabajador se condiciona de manera interna como también externas dentro de su condicionamiento laboral (citado por Marchant, 2006).

La teoría de Skinner llamada de reforzamiento, menciona que la gestión hecha por la empresa puede generar motivaciones dentro de condiciones favorables que de esta manera condiciona al desempeño de los trabajadores (citado en Chequea, Rodríguez y Núñez, 2011).

Las teorías mencionadas, son teorías conductuales del mismo trabajador, frente a condiciones que se presentan dentro de la empresa.

Mayo menciona una teoría llamada las de las relaciones humanas, donde se habla que la gestión de las empresas prioriza siempre al elemento humano como una parte de la empresa muy valiosa, centrándose las consideraciones en estas personas más que en la productividad (citado en Chequea, et. al., 2011).

Se menciona a Seligman (citado por Cuadra y Florenzano, 2013), en la psicología de positividad, donde una persona que encuentra favorable su entorno condiciona una mejor situación dentro de su entorno para desempeñarse en diferentes tipos de probéticas, dando de paso a consideración positiva. . (p.79).

A través del enfoque eudaimónico de la felicidad, se usa cuando el individuo busca la complacencia de sus necesidades encontradas de esta manera un enfoque positivo de búsqueda de la complacencia. (Diener, 2010).

López (2015), menciona un enfoque hedonista y eudaimónico, los cuales menciona que las personas se motivan a través de la felicidad en el cumplimiento de sus metas de diferentes áreas de su vida entre ellas las laborales.

Para Yanamoto (2013), menciona que la felicidad es un estado primitivo del ser humano que radica en el comportamiento idiosincrático como también de la persona (p.87). En los enfoques de Alarcón (2012), dice que la felicidad se da en la búsqueda de mejores condiciones como por ejemplo de la actitud en labores.

Para Fernández (2015), la felicidad en el ámbito laboral se desarrolla de la siguiente manera: “Es la capacidad que tiene el trabajador para poder rescatar los aspectos más favorables y positivos de una situación que ofrece la empresa en la interacción con los subordinados, cabe destacar que la felicidad laboral es condicionada también por la gestión que realiza la empresa frente a cómo generar un trabajador que se sienta seguro satisfecho y cómodo”.

Así también se puede mencionar a Vázquez (2012), donde: “La felicidad desde un enfoque laboral es aquella que se conceptualiza desde el grado de complacencia que puede tener el colaborador frente a las condiciones laborales que le ofrece la empresa en donde se tiene un grado de situación condicionante con el tema emocional de agrado.”

Para el autor Vázquez (2012) el compromiso individual, es como alguna expresión manifestada de manera personal a través de sentimientos positivos que evidencian el comportamiento de la persona frente a sus actitudes propias, se comprende el nivel cognitivo, características físicas y concatenación emotiva con las funciones laborales las cuales identifican al trabajador y las asocian con sus situaciones personales (p.11).

El estudio en la dimensión satisfacción, se considera la expresión de la accesibilidad de cosas esperadas en la esfera de la individualidad, siendo una sensación de satisfacción el trabajo desempeñado. Es como el trabajador y su reacción de complacencia a situaciones del entorno, clima laboral y las realizaciones laborales que les brinda la empresa (Vázquez, 2012, p.16).

En la dimensión de compromiso organizativo afectivo, se observa la situación de necesidad de sentimientos que son positivos para la experiencia maravillosa que es las actividades diarias laborales, relacionadas a las direcciones de la empresa como lo es los valores, misión y la visión que tiene la empresa para generar una intención de comportamiento grupal. (Vázquez, 2012, p.20).

Alarcón (2012) menciona que: “la felicidad es un efecto de condición debido a que su búsqueda permite condicionar ámbitos más adecuados del mismo ser humano, donde a mejor felicidad mayores serán las perspectivas en aspectos de la vida.” (p.34)

Yanamoto (2013), dice: “La felicidad permite una predisposición en el comportamiento de trabajadores para mostrar la mejor actuación dentro de una empresa.” (p.75)

Diener (2010) menciona que la felicidad es importante dentro de los trabajadores ya que estos permiten vivenciar las actitudes y los valores institucionales de la empresa (p.86)

Alarcón (2012, p.55) menciona que la felicidad permite condicionar al trabajador para que de esta manera genere un completamiento de consideración con la empresa, permitiendo de esa manera mejorar el uso de los recursos en llegar a las metas establecidas.

Para el tema desempeño es necesario mencionar la teoría administrativa del esfuerzo del recurso humano por Schermerhornn citado por Ashraf, et. al. (2014) que dice que una condición favorable dentro de la empresa, genera una buena predisposición para el performance de estos mismos trabajadores, ya que se sienten identificamos con la empresa.

El enfoque de Chiavenato citado en Schutte,y Loi, (2014) menciona que el desempeño ya no es evaluado desde su performance sino de otras actitudes y comportamiento empáticos que hacen que el trabajador sea más responsable.

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.

Mencionaremos la teoría de Robbins y Judge, (2014) el desempeño del trabajador es aquellas acciones que realiza el trabajador frente a las tareas y condiciones encomendadas, ya que de acuerdo a su intención y comportamiento de llegar a las metas se condiciona a un buen desempeño (p.65).

Para los autores Robbins y Judge (2014), mencionan tres dimensiones las cuales están encerradas en el desempeño de la tarea, civismo y productividad. Para el despeo de la tarea se entiende como el cumplimiento de sus funciones dentro de

su puesto de trabajo y que tan conocedor es el trabajador frente a dichas funciones y como es que lo gestiona de manera adecuada. (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).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

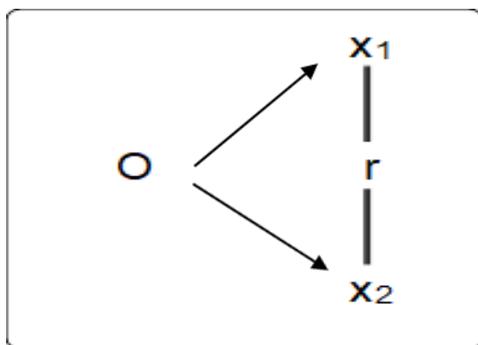
La investigación fue de tipo aplicada, ya que se utilizó instrumentos de primera mano para coleccionar los datos que sirven para la investigación. Cabe destacar que es de un enfoque cuantitativo debido a que los resultados y su evaluación es desde enfoques numéricos ya que tiene un peso dentro de sus respuestas, cabe destacar que los objetivos corresponden a una investigación cuantitativa. (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014).

El diseño de la investigación que se presentó fue la descriptiva correlacional, ya que contiene dentro de sus estructuras el estudio de las variables a través de descripción de niveles y la correlación de las abárbales a través de las pruebas de hipótesis (Hernández, et.al., 2014)

También es trasversal no experimental, ya que el cuestionario que se aplica se hace en un solo periodo y no se busca cambiar las variables a través de una propuesta (Hernández, et.al., 2014).

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



Donde:

O = Trabajadores de la Financiera

X₁ = Observación de la felicidad

X₂ = Observación del desempeño

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

Variable 1: Vázquez (2012), donde: “La felicidad desde un enfoque laboral es aquella que se conceptualiza desde el grado de complacencia que puede tener el colaborador frente a las condiciones laborales que le ofrece la empresa en donde se tiene un grado de situación condicionante con el tema emocional de agrado.”

Variable 2: Robbins y Judge, (2014) el desempeño del trabajador es aquellas acciones que realiza el trabajador frente a las tareas y condiciones encomendadas, ya que de acuerdo a su intención y comportamiento de llegar a las metas se condiciona a un buen desempeño (p.65).

Definición operacional.

Variable 1: se mide a través del compromiso grupal afectivo, compromiso individual y satisfacción. Se mide a través de la escala de Likert en un cuestionario

Variable 2: se mide de acuerdo al estudio del desempeño de la tarea, civismo y productividad, se mide a través de la escala de Likert de un cuestionario.

Escala de medición: es de tipo ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Según la autora Ballestrini (2017), menciona que la población es un grupo de personas o elementos que guarda características similares que responde a los objetivos de la investigación.

Se consideró como población general a 70 trabajadores de la empresa Mibanco, de las dos sedes dentro de Chimbote.

Como criterios de inclusión se consideraron a trabajadores que cumplen solo funciones administrativas, que tienen más de 3 meses laborando dentro de la empresa.

Muestra

Ballestrini (2017) define que: “cuando una investigación presenta un número manejable dentro de su población se puede considerar esta como la muestra censal, generalmente la cantidad es de 100 personas a menos” (p. 120). La muestra fue (50 trabajadores) como estaba en la población.

Considerando los criterios de inclusión de la investigación, se tuvo una muestra de 50 trabajadores, es por ello que se trabajó solo con esa cantidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Las técnicas son las formas de cómo se llega a recolectar los datos, en este caso la investigación corresponde a una técnica en función de la encuesta la cual permite recolectar los datos desde la perspectiva directa de los trabajadores (Hernández, et al., 2014, p.112).

Instrumento de medición

El Cuestionario es un instrumento que permite a través de una serie de preguntas medir la variable de acuerdo a la opinión de la muestra o población de la investigación, hay cuestionarios que son de respuesta tanto abiertas como las cerradas de opciones de respuestas más estandarizadas (Hernández, et.al., 2014).

a) Cuestionario de la felicidad desde un enfoque laboral, es de creación de María Ballón, de la cual tiene 32 preguntas que están divididas en las tres dimensiones de estudio del autor Vásquez, cabe destacar que tiene opciones de respuestas en escala ordinal (Likert.)

b) Cuestionario del desempeño, Este cuestionario es de creación de Moreno y Gonzales, de la cual tiene 15 preguntas que están divididas en las tres dimensiones de estudio del autor Robbins y Judge, cabe destacar que tiene opciones de respuestas en escala ordinal (Likert.)

Validez y confiabilidad.

La validez se realizó a través de la aprobación en la búsqueda de los cuestionarios, donde tres especialistas evaluaron los criterios para escoger el más adecuado para el estudio.

En cuanto a la confiabilidad se realizó una prueba piloto dentro de una institución bancaria similar a la de Mibanco, donde se puede ver que el alfa de Cronbach para ambos es adecuado.

3.5. Procedimientos.

Se hizo las coordinaciones correspondientes para la aplicación del instrumento entre la Universidad y la institución bancaria, cabe destacar que, para la evaluación del intento de recolección de datos, se utilizó la validez de especialistas. Para estudiar las variables se aplicaron instrumentos a la población de manera primaria, directamente con el investigador, cabe destacar que debido a la coyuntura el 90%

de la muestra estudiada se hizo desde la manera electrónica mientras que el 10% se hizo de manera presencial

Cabe destacar que la presentación de resultados se realizó dentro de dos programas uno de los datos Excel como otro de estos en el Spss.

3.6. Método de análisis de datos.

Análisis descriptivo, es aquel análisis que utiliza los cuadros de frecuencia y las tablas e figura. El análisis inferencial, busca hallar correlaciones dentro de las variables a través de pruebas estadísticas que buscan inferir condiciones, en este caso se utilizará la prueba estadística de Ro de Spearman (Ñaupás, et al., 2013).

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, así como se aplicaron las normas APA, 7ª edición.

IV. RESULTADOS.

Objetivo general: Determinar la correlación entre las variables de estudio

Tabla 1

Coeficiente de correlación la felicidad con el desempeño de los trabajadores

| | | Felicidad | Desempeño |
|-----------------|--------------------|-----------|-----------|
| Rho de Spearman | Variable Felicidad | 1,000 | ,502** |
| | | | ,000 |
| | N | 50 | 50 |
| Rho de Spearman | Variable Desempeño | ,502** | 1,000 |
| | | ,000 | . |
| | N | 50 | 50 |

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Interpretación:

A través de la condición de la significancia bilateral se observa que se afirma la hipótesis de investigación la cual es la correlación entre ambas variables, A través de su coeficiente se puede ver que hay una relación positiva moderada entre ambas variables, 502.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de la variable felicidad.

Tabla 2

Nivel de la felicidad y sus variables.

| Percepción de los trabajadores (Nivel) | Variable Felicidad | | Compromiso individual | | Satisfacción laboral | | Compromiso organizativo afectivo | |
|--|--------------------|-------|-----------------------|-------|----------------------|-------|----------------------------------|-------|
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % |
| Bajo | 16 | 32.0% | 14 | 28.0% | 22 | 44.0% | 16 | 32.0% |
| Medio | 32 | 64.0% | 35 | 70.0% | 24 | 48.0% | 20 | 40.0% |
| Alto | 2 | 4.0% | 1 | 2.0% | 4 | 8.0% | 14 | 28.0% |
| Total | 50 | 100% | 50 | 100% | 50 | 100% | 50 | 100% |

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores

Interpretación:

De acuerdo con los resultados encontrados en la tabla 2, se observa que el nivel de la felicidad dentro de la Financiera, es de nivel medio con 64.0%, viéndose que se observa que el trabajador se encuentra complacido solo en algunas situaciones de su vida, y está en búsqueda aun de esa complacencia dentro de su área laboral. En cuanto a su compromiso individual el nivel con mayor predominancia es de nivel medio con 70%, donde el trabajador de la financiera, se encuentra medianamente comprometido a través de sus acciones frente a la empresa. También se puede observar que el nivel más predominante según la satisfacción laboral percibida por los trabajadores es el de nivel medio con 48.0%, seguido por el nivel bajo con 44.0%, donde el trabajador se encuentra medianamente satisfecho pensando que no hay un buen clima laboral, donde es un poco más difícil trabajar. Se puede observar el nivel del compromiso organizativo en lo afectivo donde el nivel más predominante es el medio, con 40.0%, ya que no se siente tan identificado con la empresa, viéndose en sus acciones una discrepancia en algunas ocasiones con la visión, misión y valores por la empresa.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de la variable desempeño

Tabla 3

Nivel de las dimensiones del desempeño laboral

| Percepción de los trabajadores (Nivel) | Desempeño | | Desempeño de la tarea | | Civismo | | Productividad | |
|--|-----------|-------|-----------------------|-------|---------|-------|---------------|-------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Bajo | 8 | 16.0% | 21 | 42.0% | 12 | 24.0% | 5 | 12.0% |
| Medio | 40 | 80.0% | 29 | 58.0% | 33 | 66.0% | 26 | 52.0% |
| Alto | 2 | 4.0% | 0 | 0.0% | 5 | 10.0% | 18 | 36.0% |
| Total | 50 | 100% | 50 | 100% | 50 | 100% | 50 | 100% |

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores

Interpretación:

El 16.0% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel del desempeño es bajo, seguido por 80.0% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 4.0% que ubicaron al desempeño en un nivel alto. Se observa que el desempeño de los trabajadores es medio debido a que no se pueden descuidar del cumplimiento de sus labores al pertenecer a una organización enfocada por metas.

De acuerdo con los resultados encontrados en la tabla 4, se observa que el nivel del desempeño de la tarea más predominante según la perspectiva de los trabajadores encuestados es el medio con 58.0%, seguido por el nivel bajo con 42.0%. Se entiende que el desempeño de la tarea en el cumplimiento de sus funciones no es el más esperado según la perspectiva de los mismos trabajadores, eso se debe a la falta de capacitación dada a cada uno de ellos para establecer los parámetros claves en el funcionamiento de las tareas debido a la coyuntura.

También se puede observar que el nivel más predominante según desempeño a través del civismo de los trabajadores es el de nivel medio con 66.0%, seguido por el nivel bajo con 24.0%, para terminar con un nivel alto de 10.0%. Lo que nos da a notar estas cifras y su distribución en los tres niveles es que el trabajador percibe que se desempeña a través

de su civismo e identifican de manera media, lo cual nos da a denota que el trabajador identificado con la empresa tiende a esforzarse un poco más para el cumplimiento de sus metas.

En cuanto al performance de su productividad se encuentra en un nivel medio con predominancia, con 52,0%, seguido del nivel alto con 36%, en comparación del 12.0% en el nivel bajo. Se puede apreciar que los trabajadores tienen presente que el municipio debe de tener presente lo de cumplimiento de metas es necesario, por eso debe evocar mayores esfuerzos para generar productividad y poder de esa manera diferenciarse con el resto, es por ello que la productividad siempre está presente dentro de los trabajadores de manera vivencial al pertenecer a una organización que trabaja en función de metas.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la felicidad y las dimensiones del desempeño

Tabla 4

Coeficiente de correlación entre felicidad y las dimensiones del desempeño de los trabajadores

| Relación estudiada | Coeficiente de Rho de Spearman | Significancia |
|------------------------------------|--------------------------------|---------------|
| Felicidad vs Desempeño de la tarea | 0,391 | ,000 |
| Felicidad vs Civismo | 0,387 | ,000 |
| Felicidad vs Productividad | 0.471 | ,000 |

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Interpretación:

A través de la prueba estadística Rho de Spearman se comparó la felicidad con las dimensiones del desempeño de los trabajadores, donde se pudo observar que hay relación entre la felicidad y las dimensiones. Cabe descartar que de acuerdo al coeficiente de la prueba estadística la correlación que tiene as consideración es la de la felicidad con la productividad con una correlación positiva moderada.

IV. DISCUSIÓN

Las empresas del rubro finanzas requieren de un personal que este feliz dentro de su centro de labores, ya que ellos corresponden a una buena atención que dan a los clientes. Sin embargo, debido a la coyuntura, los trabajadores hoy en día se encuentran muy cargados emocionalmente sintiéndose con falta de satisfacción en áreas laborales, viéndose esto reflejado en la interacción que ellos tienen con su desempeño del cumplimiento de sus funciones encomendadas. Probar la relación entre ambas variables de estudio delimita un apoyo científico importante para las investigaciones del rubro financiero.

De acuerdo con los objetivos de la investigación, se tiene al objetivo general el cual es determinar la relación entre la felicidad y desempeño de los trabajadores, donde el resultado de la presente investigación en la tabla 1 nos muestra que se afirma la hipótesis de investigación la cual es la correlación entre ambas variables, A través de su coeficiente se puede ver que hay una relación positiva moderada entre ambas variables, 502. Estos resultados encontrados se pueden ver corroborados en los encontrados en Capasso, Zurlo, y Smith (2016); Wang, et. al, (2018); y Gloor, et. al. (2017), hallaron en su conclusión colectiva la correlación positiva media entre la variable felicidad y el desempeño de los trabajadores, donde llegan a concluir que según la prueba estadística Rho de Spearman, mientras mayor felicidad haya, va a ver un mejor desempeño de los trabajadores del sector financiero, ya que estos se guían por situaciones favorables dentro de su empresa y condiciones de mejora.

Lo encontrado en las investigaciones nos permite afirmar que, dentro de los trabajadores de la financiera evaluada, se observar que hay felicidad laboral y que esta condiciona el desempeño, sin embargo, no lo condiciona de manera fuerte debido a que los niveles de dicha variable no son muy predominantes, esto se debe a que la empresa no gestiona o se preocupa por el bienestar del mismo trabajador.

Para Fernández (2015), la felicidad en el ámbito laboral se desarrolla de la siguiente manera: “Es la capacidad que tiene el trabajador para poder rescatar los aspectos más favorables y positivos de una situación que ofrece la empresa en la interacción con los

subordinados, cabe destacar que la felicidad laboral es condicionada también por la gestión que realiza la empresa frente a cómo generar un trabajador que se sienta seguro satisfecho y cómodo”.

En cuanto a la discusión del primer objetivo específico el cual es identificar el nivel de la felicidad laboral, donde se muestra que en la presente investigación en tabla 2 lo siguiente: nivel de la felicidad dentro de la Financiera, es de nivel medio con 64.0%, viéndose que se observa que el trabajador se encuentra complacido solo en algunas situaciones de su vida, y está en búsqueda aun de esa complacencia dentro de su área laboral. En cuanto a su compromiso individual el nivel con mayor predominancia es de nivel medio con 70%, donde el trabajador de la financiera, se encuentra medianamente comprometido a través de sus acciones frente a la empresa. También se puede observar que el nivel más predominante según la satisfacción laboral percibida por los trabajadores es el de nivel medio con 48.0%, seguido por el nivel bajo con 44.0%, donde el trabajador se encuentra medianamente satisfecho pensando que no hay un buen clima laboral, donde es un poco más difícil trabajar. Se puede observar el nivel del compromiso organizativo en lo afectivo donde el nivel más predominante es el medio, con 40.0%, ya que no se siente tan identificado con la empresa, viéndose en sus acciones una discrepancia en algunas ocasiones con la visión, misión y valores por la empresa.

Estos resultados se pueden ver corroborados de manera completa en las investigaciones de Jebb, et. al. (2018), Helliwell y Akinin (2018); Myers y Diener (2018) y Peña (2017), Goodman, Disabato, Kashdan y Kaufmann (2018) Bakker y Demerouti (2016), mencionaron que la variable felicidad dentro de trabajadores de entidades financieras, no es la más adecuada, o no se encuentra en situaciones favorables, debido a la mala gestión que realizan este tipo de empresas frente al cuidado y consideración de los trabajadores, se les sobre aglomera de tareas a esos, metas muy grandes lo cual no permite al trabajador esperarse de una manera adecuada y mantener una buena satisfacción dentro de sus ideas.

Se puede concluir que dentro de la empresa evaluada en la presente investigación la felicidad de sus trabajadores no es la más adecuada, porque hay factores como el

compromiso afectivo que no se delimitan de manera correcta, por el sobreaglomeramiento de las funciones o la falta de condición favorable para una buena satisfacción laboral.

Lo mencionado en párrafos anteriores se pueden ver reflejados en la teoría de Yanamoto (2013), menciona que la felicidad es un estado primitivo del ser humano que radica en el comportamiento idiosincrático como también de la persona (p.87). En los enfoques de Alarcón (2012), dice que la felicidad se da en la búsqueda de mejores condiciones como por ejemplo de la actitud en labores.

Para la discusión del objetivo segundo específico, el cual es identificar el nivel de la variable desempeño de los trabajadores, se puede observar que en la tabla 3, donde se muestra que 16.0% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel del desempeño es bajo, seguido por 80.0% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 4.0% que ubicaron al desempeño en un nivel alto. Se observa que el desempeño de los trabajadores es medio debido a que no se pueden descuidar del cumplimiento de sus labores al pertenecer a una organización enfocada por metas.

De acuerdo con los resultados encontrados en la tabla 4, se observa que el nivel del desempeño de la tarea más predominante según la perspectiva de los trabajadores encuestados es el medio con 58.0%, seguido por el nivel bajo con 42.0%. Se entiende que el desempeño de la tarea en el cumplimiento de sus funciones no es el más esperado según la perspectiva de los mismos trabajadores, eso se debe a la falta de capacitación dada a cada uno de ellos para establecer los parámetros claves en el funcionamiento de las tareas debido a la coyuntura.

También se puede observar que el nivel más predominante según desempeño a través del civismo de los trabajadores es el de nivel medio con 66.0%, seguido por el nivel bajo con 24.0%, para terminar con un nivel alto de 10.0%. Lo que nos da a notar estas cifras y su distribución en los tres niveles es que el trabajador percibe que se desempeña a través de su civismo e identifican de manera media, lo cual nos da a denota que el trabajador identificado con la empresa tiende a esforzarse un poco más para el cumplimiento de sus metas.

En cuanto al performance de su productividad se encuentra en un nivel medio con predominancia, con 52,0%, seguido del nivel alto con 36%, en comparación del 12.0% en el nivel bajo. Se puede apreciar que los trabajadores tienen presente que el municipio debe de tener presente lo de cumplimiento de metas es necesario, por eso debe evocar mayores esfuerzos para generar productividad y poder de esa manera diferenciarse con el resto, es por ello que la productividad siempre está presente dentro de los trabajadores de manera vivencial al pertenecer a una organización que trabaja en función de metas.

Los resultados se pueden ver corroborados en distintas investigaciones como las encontradas en Maycak, et. al. (2019); Yani y Dwiyanti (2017), Llegan a concluir que el desempeño de los trabajadores financieros generalmente se encuentra en un nivel medio, pero no en bajos, debido a que se necesita situaciones favorables del cumplimiento de sus metas porque así lo amerita el rubro financiero.

Se puede afirmar que el desempeño de los trabajadores de la empresa evaluada en la presente investigación, alcanza en su gran mayoría niveles medios, viéndose que está presente un desempeño del cumplimiento de tareas, pero este no es el más adecuado, evidenciándose a veces el descontento. Sin embargo, se puede observar que los trabajadores financieros no logran tener un desempeño bajo tampoco, porque laboran en organizaciones que trabajan hacia metas estandarizadas, debido a que si no lo hacen no tendría sentido el rubro de la empresa.

Mencionaremos la teoría de Robbins y Judge, (2014) el desempeño del trabajador es aquellas acciones que realiza el trabajador frente a las tareas y condiciones encomendadas, ya que de acuerdo a su intención y comportamiento de llegar a las metas se condiciona a un buen desempeño (p.65).

La discusión del tercer objetivo específico, que busca determinar la relación entre la felicidad y las dimensiones del desempeño, donde según la tabla 4 se pudo observar que hay relación entre la felicidad y las dimensiones. Cabe descartar que de acuerdo al coeficiente de la prueba estadística la correlación que tiene la consideración es la de la felicidad con la productividad con una correlación positiva moderada. Se puede ver

una corroboración con las investigaciones de Oswald, Proto, y SgROI, (2015); Yunita y Saputra (2019), llegan a concluir que la felicidad se relación dentro de la productividad, ya que un trabajador feliz produce de una mejor manera, esta conclusión lo vieron en trabajadores del sector financiero que priorizaban sus recursos llegando a la meta de manera correcta no generando un gasto. Porque los trabajadores se encontraban felices.

Los resultados permiten afirmar que la felicidad condiciona de manera media a la productividad, pudiéndose ver que dentro de las empresas se debe priorizar la felicidad para que de esta manera haya una mejor productividad de los trabajadores mejorando la gestión de esta manera de los recursos que se utilizan a la hora de realizar las funciones.

Alarcón (2012, p.55) menciona que la felicidad permite condicionar al trabajador para que de esta manera genere un comportamiento de consideración con la empresa, permitiendo de esa manera mejorar el uso de los recursos en llegar a las metas establecidas.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre la variable felicidad laboral y el desempeño de los trabajadores de la financiera, donde se observa que hay una relación positiva entre ellas, donde se puede ver que mientras mejor sea la felicidad laboral mayor es el desempeño de los trabajadores, ya que la felicidad es una condición de satisfacción que tiene los trabajadores que predispone a mejores formas.

2. Se identificó el nivel de la felicidad laboral donde se muestra que este se encuentra en un nivel medio, debido a que las dimensiones como la satisfacción, tiene que reforzarse a través de una buena gestión que debe realizar la empresa.

3. Se identificó el nivel del desempeño de los trabajadores, donde se muestra que alcanza un nivel medio, debido a que las condiciones dentro de este tipo de empresas deben priorizar situaciones como la productividad, ya que son empresas que manejan metas ya establecidas.

4. Se determinó la relación entre la felicidad laboral y dimensiones en el desempeño laboral, donde se observa que la relación más predominante en la felicidad con la productividad, esto se debe a que las condiciones que generan felicidad laboral, hacen que el trabajador predomine una productividad más adecuada.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados encontrados se recomienda al gerente de la agencia de Mibanco, que se realice un programa especial para la mejora de la felicidad laboral, como por ejemplo revisando cuales son los beneficios laborales que se requieren cambiar como un plan de reconocimientos para que de esta manera mejore la satisfacción laboral, esto amerita un mejor desempeño de los trabajadores.

De acuerdo a los resultados mostrados, se recomienda al jefe de recursos humanos, mejorar las condiciones de comunicación a través de estrategias de retroalimentación, esto genera un mejor ambiente de trabajo y de repente una mejora dentro del compromiso afectivo organizativo.

De acuerdo a los resultados mostrados, se recomienda al jefe de recursos humanos, mejorar las condiciones laborales a través de charlas de capacitación para el cumplimiento de las funciones y solución de problemas para que de esta manera haya una mejor performance de funciones, que es el desempeño.

De acuerdo a los resultados mostrados, se recomienda al jefe de recursos humanos mejorar las condiciones de la felicidad laboral a través de un programa de gestión del talento humano enfocado en la felicidad laboral, teniendo los procesos de la incorporación del personal desde un enfoque de habilidades positivas del postulante para que de esta manera haya mejores condiciones para un desempeño en la productividad.

REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2015). *Escala de la Felicidad de Lima*. *Interamerican Journal of Psychology*, 40 (1), p. 99-106
- Alarcón, R. (2012). *Psicología de la felicidad. Introducción a la psicología positiva*. Lima: Editorial Universitaria.
- Arellano, R. (2019). *Kusikuy: La felicidad de los peruanos*. Lima, Perú: Universidad Nacional San Ignacio de Loyola.
- Ashraf, F., y Khan, M.S. (2014). Does emotional intelligence moderate the relationship between workplace bullying and job performance?. *Asian Business and Management*, 13(2), 171-190.
- Ballestrini, S. (2007). *Metodología de la Investigación, guía práctica*. (2 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2016). The Job Demands-Resources model: state of the art. *J. Manag. Psychol.* 22, 309–328. 10.1108/02683
- Capasso, R., Zurlo, M. y Smith, A. (2016). Ethnicity, work-related stress and subjective reports of health by migrant workers: a multi-dimensional model. *Ethn. Health* 16, 1–20. 10.1080/13557858.2016.1258041
- 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 Cesar Vallejo, Lima
- 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. Recuperado de <http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones.com>

- Diener, E. (2010). *International Differences in Well-Being*. Perspectives on psychological science, 10 (5), 18-35
- FMI. (2019). Human talent management, in different entities, factual study. Retrieved <http://fmi.com/empleo-management/2105975>.
- Gestión: El diario de economía y Negocios de Perú (2019). Empleo, Management y estrés laboral en bancos. <http://gestion.pe/empleo-management/2118098>.
- Goodman, R., Disabato, D., Kashdan, L. and 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>
- Gloor, P., Colladon, A., Giacomelli, G., Saran, T., y Grippa, F. (2017). The impact of virtual mirroring on customer satisfaction. *Journal of Business Research*, 75, 67–76.
- Helliwell, J. and 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>
- Hernández R., Fernández S., y Baptista R. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a ed). México, D.F. Mc Graw Hill
- Henriquez, L. (2017). *Estrés laboral y engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo*. (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Fernández, I. (2015). *Felicidad Organizacional*. Municipalidad de Vitacura: B GRUPO ZETA.
- Jebb, A., Tay, L., Diener, E. and 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. (2015). *Labor motivation and human resources management in the theory of Frederick Herzberg*. Suecia: Cambrigue

- Mackay, C., Cousins, R., Kelly, P., Lee, S., y McCaig, R. (2019). "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. y 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. Editorial: México, Pearson
- ONU (2017). *World Happiness Report*. <https://news.un.org/es/story/2017/03/1375671>
- Oswald, A., Proto, E., y 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](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://repositoriotype=author&value>.
- Rus, S., Joshi, D., Braun, A., y Kuijper, A. (2018). The emotive couch: Learning emotions by capacitively sensed. *Procedia Computer Science*, 130, 263–270.
- Robbins, S. y Judge, T. (2014). *Administración*. (15th ed.). Mexico: Edit. Pearson

- Schutte, N. S., & Loi, N. (2014). Connections between emotional intelligence and workplace flourishing. *Personality and Individual Differences*, 66, 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>
- Wang, J., Chen, Y., Hao, S., Peng, X., y Hu, L. (2019). Deep learning for sensor-based activity recognition: A survey. *Pattern Recognition Letters*, 119, 3–11.
- Yanamoto, L. (2013). *Reporte de la Felicidad en provincias del Perú*. Publicado. Upc. <http://blog.pucp.edu.pe/blog/jyamamoto/2014/10/17>
- Yani, M-D., y 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., y 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>
- Vásquez, S. (2012). *La felicidad en el trabajo y en la vida*. Madrid, España 2° Edición: Actualia.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz operacionalización de *la variable felicidad*

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Medición |
|----------------------------------|---|---|-----------------------|-------------------------|----------|
| Felicidad | Vázquez (2012), donde: “La felicidad desde un enfoque laboral es aquella que se conceptualiza desde el grado de complacencia que puede tener el colaborador frente a las condiciones laborales que le ofrece la empresa en donde se tiene un grado de situación condicionante con el tema emocional de agrado.” | La felicidad y dimensiones como compromiso individual, satisfacción y compromiso organizativo afectivo. Se medirá través de un cuestionario de escala de Likert a la variable | Compromiso individual | Características físicas | Ordinal |
| | | | | Nivel cognitivo | |
| | | | | Concatenación emotiva | |
| | | | Satisfacción laboral | Entorno | |
| | | | | Clima laboral | |
| | | | | Realización de labores | |
| Compromiso organizativo afectivo | Valores | | | | |
| | Misión | | | | |
| | | | | Visión | |

Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable desempeño

| Variable | Definición, Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Medición |
|-----------|--|---|-----------------------|--------------------------------|------------------|
| Desempeño | 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). | 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 / Likert |
| | | | | Capacidad de Análisis | |
| | | | | Compromiso con visión y misión | |
| | | | Civismo | Colaboración y Cooperación | |
| | | | | Confianza y Conocimiento | |
| | | | Productividad | Resolución de Trabajo | |
| | | | | Comportamiento | |
| | | | | Alcance de metas | |

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos.

Instrumento de la felicidad desde un enfoque laboral

Estimado colaborador recibe mi cordial saludo, se está realizando una investigación, por lo cual se requiere tu participación. El presente cuestionario será anónimo y toda información brindada por usted será tratada de manera confidencial.

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación. No existe respuesta correcta ni incorrecta, solo se quiere conocer su opinión.

¡Gracias!

| Tabla de valoración | | | | |
|---------------------|----------------|-------------|------------------|-------------|
| Nunca = 1 | Casi nunca = 2 | A veces = 3 | Casi siempre = 4 | Siempre = 5 |

| N° | ÍTEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| DIMENSIÓN: COMPROMISO INDIVIDUAL | | | | | | |
| 1 | En el trabajo me siento lleno de vitalidad. | | | | | |
| 2 | Mi trabajo está lleno de significado y propósitos en relación a mis metas personales. | | | | | |
| 3 | Proveo un tiempo adicional para cumplir con mis funciones laborales. | | | | | |
| 4 | Asumo la responsabilidad de cumplir con los objetivos de mi trabajo, por lo tanto, me cuesta desconectarme del mismo. | | | | | |
| 5 | Al levantarme en las mañana tengo ganas de ir a trabajar. | | | | | |
| 6 | Me siento comprometido con mis funciones laborales que tengo a cargo. | | | | | |
| 7 | Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo. | | | | | |
| 8 | Mi trabajo es desafiante para el cumplimiento de los objetivos de la empresa. | | | | | |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| 9 | Me involucro con responsabilidad para cumplir con mis funciones laborales. | | | | | |
| 10 | Soy perseverante en cumplir con mis funciones laborales. | | | | | |
| 11 | Cuando no he cumplido con mis metas según mis funciones laborales, asumo un comportamiento de esfuerzo para lograrlo. | | | | | |
| DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN LABORAL | | | | | | |
| 12 | Estoy satisfecho(a) con las funciones laborales que realizo dentro de la organización. | | | | | |
| 13 | Estoy satisfecho con el cargo que asumo dentro de la organización. | | | | | |
| 14 | Estoy satisfecho con las relaciones interpersonales que sostengo con mis demás compañeros de trabajo. | | | | | |
| 15 | Estoy satisfecho con la remuneración que percibo de manera mensual por el trabajo que realizo. | | | | | |
| 16 | Estoy satisfecho con las oportunidades de desarrollo profesional que se me ofrecen dentro de la organización. | | | | | |
| 17 | Estoy satisfecho con mi jefe de área en la organización. | | | | | |
| 18 | Estoy satisfecho con los implementos brindados por mi organización por el cumplimiento. | | | | | |
| 19 | Estoy satisfecho con las oportunidades para generar procesos efectivos dentro de mi ámbito laboral. | | | | | |
| 20 | Estoy satisfecho con la comunicación interna que se desarrolla en mi área de trabajo. | | | | | |
| 21 | Estoy satisfecho con la participación que se me brinda en los éxitos y fracasos de la empresa. | | | | | |
| 22 | Verbalizo opiniones positivas de la organización con personas de que no pertenecen a ella. | | | | | |
| 23 | Me involucro con las dificultades internas de la Organización. | | | | | |
| 24 | Me siento considerado como parte del equipo de trabajo de la organización. | | | | | |
| 25 | Me siento conectado emocionalmente con la Organización. | | | | | |
| 26 | Estaría feliz de pasar el resto de mi vida profesional con esta organización. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 27 | Los valores de mi organización tienen relación con mis valores personales. | | | | | |
| 28 | Asumo de manera positiva los cambios que mi organización realiza para una mejora continua. | | | | | |
| 29 | La organización en la que me desempeño laboralmente merece mi lealtad. | | | | | |
| 30 | Me resulta difícil evaluar un abandono de la organización a la que pertenezco actualmente. | | | | | |
| 31 | La misión y visión van acorde con mis objetivos personales. | | | | | |
| 32 | Me siento emocionalmente involucrado con los últimos cambios realizados en mi área de trabajo. | | | | | |

Cuestionario Desempeño.

| ÍTEMS | Opción de respuesta | | | | |
|---|---------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSION1: DESEMPEÑO DE LA TAREA | | | | | |
| 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. | | | | | |
| DIMENSION 2: CIVISMO | | | | | |
| 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 | | | | | |
| DIMENSION 3: PRODUCTIVIDAD | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 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. Cumplo con las metas establecidas de mi área de trabajo. | | | | | |
| 15. Muestro un excedente en el cumplimiento de metas de la financiera. | | | | | |

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:** María Ballón
- f. **Medición:** Nivel de la felicidad de los trabajadores
- g. **Administración:** Trabajadores
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel del desempeño

III. Expertos que validaron el instrumento

- a) Calderón Yarleque Luis Alberto Doctor en matemática aplicada (UCV)
- b) Gonzales Ruedas Doctor en Psicología (UCV)
- c) Sanchez Aguilar, Sonia, Magister en Administración (UCV)

IV. 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 Laboral, 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 |
|------------------|----------------|
| 0,987 | 32 |

V. DIRIGIDO A:

Trabajadores

VI. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VII. 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 |
|-----------------------|--|
| Compromiso individual | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 |
| Satisfacción laboral | 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 |
| Compromiso afectivo | 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 |

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

| Felicidad | | | | | |
|-----------|----------------|---------|-----------|------------|---|
| Variable | Total de ítems | Puntaje | Escala | Valoración | Descripción |
| Felicidad | 32 | 160 | 119 - 160 | Alta | Es cuando el trabajador se encuentra completamente complacido en diferentes áreas de su vida frente a los temas laborales, viéndose reflejado una completa felicidad. |
| | | | 76 - 118 | Media | Se observa que el trabajador se encuentra complacido solo en algunas situaciones de su vida, y está en |

| | | | | | |
|--|--|--|--------|------|---|
| | | | | | búsqueda aun de esa complacencia dentro de su área laboral. |
| | | | 32– 75 | Baja | Se observa que el trabajador no cuenta con una complacencia de diversos aspectos de su vida, buscando una constante felicidad dentro de sus acciones. |

Dimensiones de la felicidad

| Dimensión | Total de ítems | Puntaje | Escala | Valoración | |
|-----------------------|----------------|---------|---------|------------|---|
| Compromiso individual | 11 | 55 | 42 - 55 | Alta | Es cuando el trabajador se siente súper comprometido con el trabajo y sus acciones. |
| | | | 27 – 41 | Media | El trabajador se encuentra medianamente comprometido a través de sus acciones frente a la empresa. |
| | | | 11- 26 | Baja | El trabajador se encuentra bajamente comprometido, viéndose que sus acciones no son beneficiosas para la empresa. |
| Satisfacción laboral | 10 | 50 | 36 - 50 | Alta | El trabajador se encuentra satisfecho por el |

| | | | | | |
|---------------------|----|----|---------|-------|--|
| | | | | | buen clima laboral que percibe, siente que está a gusto trabajando dentro de la empresa. |
| | | | 23 – 35 | Media | El trabajador se encuentra medianamente satisfecho pensando que no hay un buen clima laboral, donde es un poco más difícil trabajar. |
| | | | 10 - 22 | Baja | El trabajador se encuentra con una satisfacción casi baja, ya que no encuentra un buen ambiente laboral, sintiéndose incomodo en laborar dentro de la institución. |
| Compromiso afectivo | 11 | 55 | 42 - 55 | Alta | El trabajador se siente identificado de manera positiva con la empresa, teniendo en sus acciones en cuenta la misión, visión y valores de la organización. |
| | | | 27 – 41 | Media | El trabajador no se siente tan identificado con la empresa, viéndose en sus acciones una discrepancia en algunas ocasiones con la visión, misión y |

| | | | | | |
|--|--|--|--------|------|---|
| | | | | | valores por la empresa. |
| | | | 11- 26 | Baja | El trabajador no siente identificado con la empresa generándose un alejamiento completo con los valores, misiones y visiones de la empresa. |

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
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel del desempeño

III. EXPERTOS QUE VALIDARON EL INSTRUMENTO.

- a) Dr. Calderón Yarleque Luis Alberto. Doctor en Matemática Aplicada (UCV)
- b) Dr. González Ruedas, Doctor. En Psicología. (UCV)
- c) Mg. Aguilar Sanchez, Sonia Magister en Administración (UCV)

IV. 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 desempeño Laboral, 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 |
| 0,886 | 15 |

V. DIRIGIDO A:

Trabajadores

VI. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VII. 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 | Descripción |
| Desempeño | 15 | 75 | 57 - 75 | Alta | El trabajador cuenta con un buen performance, viéndose que realiza sus funciones de manera correcta dentro de su puesto de trabajo. |
| | | | 36 - 56 | Media | El trabajador cuenta con un performance medio, viéndose que algunas de sus funciones no las realiza de manera correcta dentro de su puesto de trabajo. |
| | | | 15 - 35 | Baja | El trabajador cuenta con un performance no tan adecuado, viéndose que la gran mayoría de sus funciones no son realizadas de manera correcta dentro de su puesto de trabajo. |
| Dimensiones del desempeño | | | | | |
| Dimensión | Total de ítems | Puntaje | Escala | Valoración | |
| Desempeño de la tarea | 4 | 20 | 16 - 20 | Alta | El trabajador cuenta con un buen conocimiento técnico que amerita un buen cumplimiento de sus tareas dentro de la empresa, |
| | | | 10 - 15 | Media | El trabajador cuenta con un conocimiento no tan adecuado de la tecnicidad del cumplimiento de sus funciones, viéndose resultados no tan favorables. |
| | | | 4 - 9 | Baja | El trabajador cuenta con un desconocimiento de sus tareas, no sabiendo cuáles |

| | | | | | |
|---------------|---|----|---------|-------|--|
| | | | | | son sus funciones dentro de su puesto de trabajo. |
| Civismo | 4 | 20 | 16 - 20 | Alta | El trabajador cuenta con una intención de ensalzar la cultura organizacional de la empresa a través de sus acciones y actitudes hacia el cliente. |
| | | | 10 - 15 | Media | El trabajador utiliza los valores institucionales para realizar sus funciones. |
| | | | 4 - 9 | Baja | El trabajador no considera a la idea institucional dentro de sus acciones. |
| Productividad | 7 | 35 | 27 - 35 | Alta | El trabajador genera la maximización de los recursos brindados por la empresa frente al cumplimiento de los objetivos institucionales. |
| | | | 17 - 26 | Media | El trabajador tiene algunos inconvenientes con la maximización de sus recursos no llegando en algunas condiciones para alcanzar los objetivos institucionales. |
| | | | 7 - 16 | Baja | El trabajador no sabe cómo maximizar los recursos que le brinda la empresa. |

Anexo 4. Validaciones

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de la felicidad"

OBJETIVO: Determinar el nivel de la felicidad

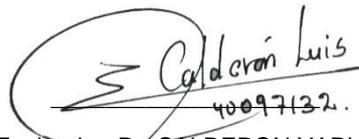
DIRIGIDO A: Trabajadores.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CALDERON YARLEQUE LUIS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MBA. MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

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



Evaluador: Dr. CALDERON YARLEQUE LUIS ALBERTO
DNI: 40097132

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario del desempeño"

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño

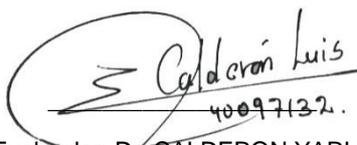
DIRIGIDO A: Trabajadores.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CALDERON YARLEQUE LUIS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MBA. MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

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



Evaluador: Dr. CALDERON YARLEQUE LUIS ALBERTO
DNI: 40097132

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de la felicidad"

OBJETIVO: Determinar el nivel de la felicidad

DIRIGIDO A: Trabajadores.

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

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Psicología

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

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



Evaluador: Néstor Daniel González Rueda

DNI: 32991045

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario del desempeño"

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño

DIRIGIDO A: Trabajadores.

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: Néstor Daniel González Rueda

DNI: 32991045

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de la felicidad"

OBJETIVO: Determinar el nivel de la felicidad

DIRIGIDO A: Trabajadores.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Aguilar Sánchez Mirelly Sonia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

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



Evaluador: Dra. Mirelly Sonia Aguilar Sánchez
DNI: 32969014

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario del desempeño"

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño

DIRIGIDO A: Trabajadores.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Aguilar Sánchez Mirelly Sonia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

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



Evaluador: Dra. Mirelly Sonia Aguilar Sánchez
DNI: 32969014

Anexo 5. Confiabilidad

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_j^2}{\left[\sum S_j r_{jx} \right]^2} \right)$$

Enfoque de Felicidad

CONFIABILIDAD:

Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos

Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados

Ejemplo, si un Test de Inteligencia Emocional se aplica hoy a un grupo de profesores y proporciona ciertos datos, si se aplica un mes después y proporciona valores diferentes y de manera similar en mediciones subsecuentes, tal prueba no es confiable

| | 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 | Ítem 25 | Ítem 26 | Ítem 27 | Ítem 28 | Ítem 29 | Ítem 30 | Ítem 31 | Ítem 32 | Σ M.A |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| E1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 55 |
| E2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 81 | |
| E3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 69 | |
| E4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 108 |
| E5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 118 |
| E6 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 102 |
| E7 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 71 |
| E8 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 104 |
| E9 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 121 |
| E10 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 102 |
| E11 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 103 |
| E12 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 82 |
| E13 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 85 | |
| E14 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 106 |
| E15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 1 | 94 |

0% de confiabilidad en la medición (la medición está contaminada de error)

100% de confiabilidad en la medición (la medición no hay error)

Varianza: 0,971 1,304 1,204 0,980 0,781 1,981 1,638 0,781 1,552 0,924 2,981 1,638 0,667 1,829 0,781 1,552 0,924 2,981 0,981 0,781 1,981 1,638 0,781 1,552 0,924 2,981 1,638 0,667 1,829 0,781 1,552 358,40

(Varianza de la Población) 45,200

K: El número de ítems 32

Σ S²: Sumatoria de las Varianzas de los ítems 45,200

S²: La Varianza de la suma de los ítems 358,40

1 - 0,1261 = 0,8739

98,66%

la confiabilidad es Aceptada

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_j^2}{\left[\sum S_j r_{jx} \right]^2} \right)$$

CONFIABILIDAD:

Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos

Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados

Ejemplo, si un Test de Inteligencia Emocional se aplica hoy a un grupo de profesores y proporciona ciertos datos, si se aplica un mes después y proporciona valores diferentes y de manera similar en mediciones subsecuentes, tal prueba no es confiable

| | 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 | SUMA |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------|
| E1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 19 |
| E2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 34 |
| E3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 29 |
| E4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 51 |
| E5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 57 |
| E6 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 48 |
| E7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 29 |
| E8 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 51 |
| E9 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 57 |
| E10 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 48 |
| E11 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 48 |
| E12 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 38 |
| E13 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 35 |
| E14 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 51 |
| E15 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 42 |

0% de confiabilidad en la medición (la medición está contaminada de error)

100% de confiabilidad en la medición (la medición no hay error)

Varianza: 0,981 0,781 1,981 1,638 0,781 1,552 0,924 2,981 1,838 0,667 1,829 0,781 1,552 0,924 2,981 128,12

(Varianza de la Población) 22,190

K: El número de ítems 15

Σ S²: Sumatoria de las Varianzas de los ítems 22,190

S²: La Varianza de la suma de los ítems 128,12

1 - 0,1732 = 0,8268

88,59%

la confiabilidad es Aceptada

Anexo 6. Base de datos

| | Item 1 | Item 2 | Item 3 | Item 4 | Item 5 | Item 6 | Item 7 | Item 8 | Item 9 | Item 10 | Item 11 | Item 12 | Item 13 | Item 14 | Item 15 | Item 16 | Item 17 | Item 18 | Item 19 | Item 20 | Item 21 | Item 22 | Item 23 | Item 24 | Item 25 | Item 26 | Item 27 | Item 28 | Item 29 | Item 30 | Item 31 | Item 32 | | | | | | |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---|---|---|---|---|---|
| E1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | | | | | |
| E2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | | | | | |
| E3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | |
| E4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | | | | | |
| E5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | | | | |
| E6 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | | | |
| E7 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | | | |
| E8 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | | |
| E9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | | |
| E10 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | | |
| E11 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | | |
| E12 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | | |
| E13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| E14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| E15 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| E16 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | | |
| E17 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| E18 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | | |
| E19 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | | |
| E20 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| E21 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | | |
| E22 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | |
| E23 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| E24 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| E25 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| E26 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | | |
| E27 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | | |
| E28 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | | |
| E29 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | | |
| E30 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | | |
| E31 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | | |
| E32 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | |
| E33 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| E34 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | | |
| E35 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | | |
| E36 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | |
| E37 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | | |
| E38 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | | |
| E39 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | | |
| E40 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | | |
| E41 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| E42 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| E43 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| E44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| E45 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| E46 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | |
| E47 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | |
| E48 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | |
| E49 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| E50 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | D1 | | | | | | D2 | | | | D3 | | | | |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | Item 1 | Item 2 | Item 3 | Item 4 | Item 5 | Item 6 | Item 7 | Item 8 | Item 9 | Item 10 | Item 11 | Item 12 | Item 13 | Item 14 | Item 15 |
| E1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| E2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 |
| E3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| E4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 |
| E5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| E6 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| E7 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| E8 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| E9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| E10 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 |
| E11 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| E12 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| E13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| E14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| E15 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 |
| E16 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| E17 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| E18 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| E19 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| E20 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| E21 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 1 |
| E22 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| E23 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 |
| E24 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| E25 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| E26 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 |
| E27 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| E28 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| E29 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 |
| E30 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| E31 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| E32 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 |
| E33 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| E34 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 |
| E35 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| E36 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| E37 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| E38 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| E39 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| E40 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 |
| E41 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| E42 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| E43 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| E44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| E45 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 |
| E46 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| E47 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| E48 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| E49 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| E50 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "La felicidad y el desempeño de los colaboradores de la financiera Mibanco, Chimbote, 2021

", cuyo autor es MARQUEZ MACHCO KATHERINE VIVIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 14 de Diciembre del 2021

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO DNI: 44137812 ORCID: 0000-0001-8314-2634 | Firmado electrónicamente por: SLLANOSJF el 14- 12-2021 16:18:28 |

Código documento Trilce: TRI - 0223640