



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

Felicidad y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Administración

AUTORA:

Mg. Fiorella Manuela Chervellini Orbegozo (ORCID: 0000-0002-6399-4060)

ASESORA:

Dra. Carmen Elena Carbonel García (ORCID: 0000-0001-9026-2714)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

CHIMBOTE – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi familia, por todo su apoyo a lo largo de estos tres años, por ser mi inspiración constante y motivarme cada día a ser una mejor persona.

Fiorella

Agradecimiento

A todos los docentes que a lo largo de mi carrera profesional han tenido el desprendimiento de compartir no sólo sus conocimientos teóricos, sino además sus vivencias y experiencias.

Fiorella

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Mg. Fiorella Manuela Chervellini Orbegozo, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado "Felicidad y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019" presentado en 103 folios, para la obtención del grado académico de Doctor en Administración es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella expresamente señalada en este trabajo académico.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, enero 2020



Fiorella Manuela Chervellini Orbegozo

DNI: 40589530

Índice

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
RESUMO	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1 Tipo y diseño de investigación	16
2.2 Operacionalización de variables	17
2.3 Población, muestra	18
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5 Procedimiento	20
2.6 Método de análisis de datos	20
2.7 Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	43
VII. PROPUESTA	44
REFERENCIAS	46
ANEXOS	54
Anexo 1: Matriz de consistencia	55
Anexo 2: Instrumentos	56
Anexo 3: Validez y confiabilidad	70
Anexo 4: Autorización de la institución donde se aplicó el instrumento	78
Anexo 5: Base de datos	79
Anexo 6: Artículo científico	81
Anexo 7: Declaración Jurada de Autoría y Autorización para la Publicación del Artículo Científico	89
Anexo 8: Pantalla de Turnitin	90
Anexo 9: Acta de Aprobación de Originalidad de la Tesis	91
Anexo 10: Formulario de Autorización para la Publicación Electrónica de la Tesis	92
Anexo 11: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación	93

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Resultados de la variable felicidad	22
Tabla 2 Resultados de la variable rendimiento laboral	23
Tabla 3 Correlación entre felicidad y rendimiento laboral	24
Tabla 4 Nivel de felicidad	25
Tabla 5 Caracterización de la felicidad	26
Tabla 6 Nivel de rendimiento laboral	27
Tabla 7 Caracterización del rendimiento laboral	28
Tabla 8 Relación entre sentido positivo de la vida y rendimiento laboral	29
Tabla 9 Correlación entre sentido positivo de la vida y rendimiento laboral	29
Tabla 10 Relación entre satisfacción con la vida y rendimiento laboral	30
Tabla 11 Correlación entre satisfacción con la vida y rendimiento laboral	31
Tabla 12 Relación entre realización personal y rendimiento laboral	31
Tabla 13 Correlación entre realización personal y rendimiento laboral	32
Tabla 14 Relación entre alegría de vivir y rendimiento laboral	32
Tabla 15 Correlación entre alegría de vivir y rendimiento laboral	33
Tabla 16 Caracterización de la realización personal	34
Tabla 17 Baremos de escala de felicidad (ANEXO)	57
Tabla 18 Baremos de guía de observación de felicidad (ANEXO)	59
Tabla 19 Baremos de guía de entrevista de felicidad (ANEXO)	61
Tabla 20 Baremos de escala de rendimiento laboral (ANEXO)	63
Tabla 21 Baremos de guía de observación de rendimiento laboral (ANEXO)	65
Tabla 22 Baremos de guía de entrevista de rendimiento laboral (ANEXO)	67
Tabla 23 Baremos de guía de análisis documental de rendimiento laboral (ANEXO)	69

RESUMEN

La presente investigación se planteó el objetivo general de determinar la relación entre felicidad y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019; a partir de ello se identificaron claramente dos variables que se fundamentan en importantes teorías. La variable felicidad se sustenta en la Teoría del Bienestar de la Psicología Positiva planteada por Martin Seligman, que nace como complemento de su Teoría de la Auténtica Felicidad. Por su parte, la variable rendimiento laboral se sustenta en la Teoría Conductista de Burrhus Frederic Skinner y la Teoría Motivacional de Abraham Maslow.

Este estudio es de tipo no experimental, con diseño descriptivo correlacional de corte transversal y propositivo. La población investigada está conformada por los 32 colaboradores de Mapfre Chimbote, para la muestra se consideraron solo 30 de ellos, ya que se excluyó a los cobradores que solo se reportan dos veces al mes en oficina. Para medir la felicidad se usaron tres técnicas: encuesta, observación y entrevista, basadas en la Escala de Felicidad de Lima de Reynaldo Alarcón. En el caso de la variable rendimiento laboral, se usaron cuatro técnicas: encuesta, observación, entrevista y análisis documental, éstas se basaron en la Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, De Vet y Van der Beek, adaptada por Sebastian Gabini y Solana Salessi

Como principal conclusión, en base a los resultados encontrados, se afirma que existe una relación positiva, aunque moderada, entre felicidad y rendimiento laboral, en un nivel de significancia de $\alpha = 0.01$, por lo que se acepta la hipótesis de investigación que afirma que existe una relación directa entre felicidad y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote.

Palabras clave: Felicidad, realización personal, rendimiento laboral, comportamientos contraproducentes.

ABSTRACT

The present research set out the general objective of determining the relationship between happiness and work performance in employees of Mapfre Chimbote, 2019; from this, two variables that are based on important theories were clearly identified. The happiness variable is based on the Welfare Theory of Positive Psychology proposed by Martin Seligman, which is born as a complement to his Theory of Authentic Happiness. On the other hand, the variable work performance is based on the Behavioral Theory of Burrhus Frederic Skinner and the Motivational Theory of Abraham Maslow.

This study is of a non-experimental type, with descriptive correlational design of cross-sectional and propostive. The investigated population is made up of the 32 employees of Mapfre Chimbote, for the sample only 30 of them were considered, since the collectors who only report twice a month in the office were excluded. Three techniques were used to measure happiness: survey, observation and interview, based on the Reynaldo Alarcón Lima Happiness Scale. In the case of the variable work performance, four techniques were used: survey, observation, interview and documentary analysis, these techniques were based on the Individual Labor Performance Scale of Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, De Vet and Van der Beek, adapted by Sebastian Gabini and Solana Salessi

As a main conclusion, based on the results found, it is stated that there is a positive, although moderate, relationship between happiness and work performance, at a level of significance of 0.01, so the research hypothesis that states that there is a direct relationship between happiness and work performance in Mapfre Chimbote employees.

Keywords: Happiness, Personal fulfillment, Work performance, Counterproductive behaviors.

RESUMO

A presente investigação estabeleceu o objetivo geral de determinar a relação entre felicidade e desempenho no trabalho nos colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019; Com base nisso, foram claramente identificadas duas variáveis baseadas em teorias importantes. A variável felicidade baseia-se na Teoria do Bem-Estar da Psicologia Positiva proposta por Martin Seligman, que nasceu como um complemento à sua Teoria da Felicidade Autêntica. Por seu lado, a variável desempenho do trabalho baseia-se na Teoria Comportamental de Burrhus Frederic Skinner e na Teoria Motivacional de Abraham Maslow.

Este estudo é não experimental, com um desenho descritivo de corte transversal e proposital. A população investigada é composta pelos 32 colaboradores da Mapfre Chimbote, para a amostra foram considerados apenas 30, uma vez que foram excluídos colecionadores que relatam apenas duas vezes por mês no cargo. Três técnicas foram utilizadas para medir a felicidade: pesquisa, observação e entrevista, com base na Reynaldo Alarcón Lima Happiness Scale. No caso da variável desempenho no trabalho, foram utilizadas quatro técnicas: pesquisa, observação, entrevista e análise documental, baseadas nas escalas de Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, De Vet e Van der Beek Individual Job Performance Scale, adaptadas por Sebastian Gabini e Solana Salessi

Como conclusão principal, com base nos resultados encontrados, afirma-se que existe uma relação positiva, embora moderada, entre felicidade e desempenho no trabalho, no nível de significância de $\alpha = 0,01$, portanto, a hipótese de pesquisa que afirma que Existe uma relação direta entre felicidade e desempenho no trabalho nos colaboradores da Mapfre Chimbote.

Palavras-chave: Felicidade, realização pessoal, desempenho no trabalho, comportamentos contraproducentes.

I. INTRODUCCIÓN

La felicidad es un concepto antiguo, inherente al hombre. En la antigüedad, Aristóteles ya se preguntaba sobre su significado, llegando a afirmar que todas las acciones que realiza el hombre, tienen como fin el alcanzar la felicidad (Martinez, 2001, p. 133). Platón en cambio, afirmaba que el hombre alcanza la felicidad cuando es capaz de contemplar la esencia de las cosas, es decir cuando podemos traspasar los límites que nos imponen los sentidos.

En la actualidad, continúa la preocupación del hombre por encontrar y medir la felicidad. Desde el 2012, con ocasión de conmemorar el Día Internacional de la Felicidad, la Organización de las Naciones Unidas, elabora anualmente el World Happiness Report que busca evaluar el índice de felicidad en 156 países, considerando características tales como: el nivel de educación, esperanza de vida, grado de apoyo social y los niveles de corrupción, En el ranking del 2019, el primer lugar lo ocupó Finlandia con 7769 puntos (Delgado, 2019). Esto pone de manifiesto que ya no se trata de una preocupación aislada de unos cuantos filósofos, sino que ahora tiene interés de carácter mundial, las políticas de gobierno se están orientando en ese rumbo. En las empresas también se hace necesario implementar prácticas que generen felicidad en los colaboradores a fin de que éstos mejoren su compromiso con el trabajo y la organización para la cual prestan sus servicios. Fernando Agudelo, actual director de The Edge Group, afirma que una persona que se siente comprometida con su trabajo puede mejorar sus resultados (Bless, 2017).

El Perú se ubica en el lugar 65, de 156 países, en el estudio de países con mayor índice de felicidad de acuerdo al informe realizado por la ONU en el 2018, siendo uno de los países con mayor proporción de potenciales emigrantes, 33% (EFE, 2018). La sociedad peruana es una sociedad deprimida, al margen de los resultados macroeconómicos, a causa del elevado nivel de corrupción, la baja calidad en la salud y la educación, la desigualdad de oportunidades (Parodi, 2018). Por su parte, Arellano (2019) afirma que la búsqueda de la felicidad en el Perú ha ido evolucionando, pasando desde preocupaciones básicas como no sufrir un atentado, a necesidades más trascendentes como evitar que me roben lo que es mío o de todos (corrupción); los peruanos desean quererse a sí mismos, vivir en un bonito lugar y ser reconocidos para afirmar si son felices o no. La nota promedio de felicidad de los

peruanos es de 16, en escala del 1 al 20 (Informe de la felicidad en el Perú: ¿qué peruanos son los más felices?, 2019).

La penetración de seguros en el Perú, en cifras al 2017, equivale a 1.8% del PBI, cifra muy baja si se compara con países del Pacífico como México, Colombia y Chile que se encuentran por encima del 2%. La penetración de seguros en Lima es del 45%, es decir casi la mitad de limeños cuenta con algún tipo de seguro; en provincia la realidad es totalmente distinta, en una provincia chica el nivel de penetración puede llegar a 1.5%. Mapfre Perú cuenta con más de 3300 colaboradores, de los cuales el 70% representan la fuerza de ventas. Actualmente se está poniendo mayor atención a la cultura y al desarrollo del talento humano, generando un cambio e impacto positivo en los mismos, siendo así que desde hace cuatro años se ubica entre las 20 mejores empresas para trabajar en el país según el ranking del Great Place to Work del 2019.

Chimbote es la ciudad más feliz del Perú, según una investigación que realizó el Ministerio de Salud y que duró 10 años; el 79.5% de los chimbotanos dijo haberse sentido feliz cuando recordaban cómo les fue en el mes anterior. Este resultado involucra dos factores: el socioeconómico y el educativo (Minsa: ¡Chimbote es la ciudad "más alegre" del Perú!, 2012). Muchas personas piensan que felicidad y riqueza van de la mano, sin embargo si se analiza la vida de pintores, conferencistas, empresarios y deportistas ricos y felices, se puede evidenciar que primero hicieron lo que les nacía y la pasión por sus actividades hizo que se potencien sus capacidades y el dinero llegó solo de manera natural; lo primero que se debe buscar es la satisfacción del espíritu (Grupo emprendedores Chimbote, 2019).

Mapfre Chimbote tiene su origen en la ciudad como Finisterre que inicia operaciones en la ciudad de Chimbote en 1975, en el año 2001 es adquirida por Mapfre Perú. Actualmente cuenta con dos redes comerciales directas, personal de atención al cliente, funerarios y cobradores, quienes suman un total de 35 colaboradores en la ciudad. La oficina Chimbote ha triplicado su número de colaboradores, pasó de tener 12 en el 2015 a 35 colaboradores en el 2019. Las encuestas de clima laboral de los cuatro últimos años (2015-2018) muestra que el grado de felicidad que tienen los colaboradores en su centro de labores, ha disminuido 5 puntos porcentuales, pasando de 93% a 88% (Great Place to Work, 2019). El estudio de la felicidad dentro del ambiente laboral se ha vuelto un tema primordial que ya no debe ser analizado solo psicológicamente, sino que urge una visión y un punto de vista administrativo

que permita desarrollarla y gestionarla dentro de los ambientes de la empresa, para de esta manera analizar sus diversas implicancias en los procesos administrativos.

Para elaborar este trabajo de investigación, se ha revisado diversos antecedentes a nivel internacional y nacional, sobre estudios del impacto de la felicidad en el ámbito laboral, específicamente en cuanto al rendimiento de los trabajadores. Entre los principales estudios consultados, podemos referir los siguientes: Ortega y Cortés (2017, p. 70), en su artículo científico, analizaron la felicidad en 21 países que conforman la Unión Europea, concluyendo que los ciudadanos de países con estado de bienestar más elevado son más felices que aquellos que pertenecen a países con escaso índice de bienestar; además, señalaron que la producción está directamente relacionada con la felicidad y que un aumento del PBI per cápita de mil euros, incrementa el nivel de felicidad en 0.04 puntos.

La renta afecta la felicidad sólo hasta cierto punto, a partir del cual el aumento de la renta no mejora la felicidad. Así mismo, en Inglaterra se demostró que la felicidad de los trabajadores tiene un efecto directo en la productividad, aumentándola hasta en 12%, además contribuye a mejorar los resultados financieros de la empresa (Oswald, Proto y Sgroi, 2015, p. 806). Del mismo modo, Dutschke (2013, p. 39) concluyó que la remuneración no es el factor que más impacta en la persona para ser feliz en el trabajo, existen factores más importantes como el reconocimiento, el ambiente que se vive en el trabajo y las oportunidades de crecimiento en los ámbitos personal y profesional. Además plantea organizaciones felices donde cada persona pone en práctica sus fortalezas en el trabajo en equipo con el fin de alcanzar los objetivos, siente satisfacción al desarrollar su tarea y a través de ésta influye positivamente en otras personas, esto se alinea con la nueva concepción de la administración, que dejó de lado el concepto que se tenía del *homo economicus* que entendía que el trabajador solo buscaba una remuneración por el trabajo realizado.

En este milenio, se considera como un tema de gran importancia la felicidad de los trabajadores en su centro de labores; últimamente ha surgido en el campo de la investigación un interés, cada vez más fuerte, por estudiar de los rasgos positivos del carácter, el optimismo y la felicidad (Hosie y Sevastos, 2009, p. 156). Al respecto, el preguntarse por el bienestar de la persona no es algo pasajero, la filosofía occidental la considera una preocupación central desde la eudaimonía aristotélica hasta el estudio de los dilemas existenciales que impiden o limitan el poder alcanzarlo (Vasquez, 2006, p. 1). La falta de trabajo en equipo,

compromiso, innovación y satisfacción provoca falta de experiencias felices en las personas. Las habilidades blandas de desempeño se impactan por el estado emocional del trabajador. Por lo tanto, se hace necesario gestionar el recurso humano a fin de avanzar en actitudes positivas, establecimiento de metas, buenas relaciones con los demás, desarrollo de tareas encomendadas y otros valores del ámbito laboral (Tarragona, 2013, p. 118). Se debe crear un clima propicio que promueva las mejores emociones y consiguientes acciones del trabajador.

Gavin y Mason (2004, p. 389) en su estudio publicado en una revista indexada, afirman que, en Estados Unidos, a medida que la productividad aumenta, el trabajo se vuelve más estresante e insatisfactorio y que, sin embargo, la persona primero debe ser feliz en su trabajo para poder ser feliz a nivel personal. Complementando ello, Silverblatt (2010, p. 33) concluye que las personas que no sienten felicidad en su trabajo generan millones de dólares en costos a la economía estadounidense, ya que la productividad se ve disminuida, por lo que se considera que lo más importante para la economía es promover la felicidad de los trabajadores; esto se puede lograr por medio de repeticiones, haciendo que el empleado incremente sus niveles de emociones positivas a fin de sentirse menos estresado y triste. Además afirma que el 40% de la diferencia en la felicidad de dos trabajadores, se debe a factores que están bajo el dominio de la persona. Gran parte de la felicidad de una persona con su trabajo responde a su forma de estar, depende de ella y no solamente del trabajo.

Fisher (2010, p. 408) en su publicación, afirma que la felicidad dentro de las empresas se relaciona directamente con las características organizacionales, de los supervisores, el trabajo en sí y otros aspectos del entorno, por lo que tanto el aprendizaje como el liderazgo pueden afectar la felicidad laboral. Otros Investigadores afirman que las emociones positivas además de transformar a la persona, actúan a nivel organizacional, ya que las emociones individuales positivas contribuyen a la transformación de comunidades y organizaciones, debido a su resonancia interpersonal, lo cual permite crear empresas armoniosas, morales y cohesionadas (Frederickson, 2003, p. 334). Esto coincide con lo dicho con Myers (2000, p.64), cuando somos felices tenemos más disponibilidad en ayudar a los demás. Otros estudios además demuestran que es posible contagiar la felicidad en una red social, alcanzando hasta tres niveles; es decir la felicidad de una persona está directamente relacionada con la felicidad de quienes la rodean (Fowler y Christakis, 2008, p. 337).

Luthans (2002, p. 345) en su investigación publicada en revista indexada, afirma que el comportamiento organizativo refleja el aprovechamiento del recurso humano y sus capacidades en aras de mejorar su rendimiento dentro de su centro de labores. Por el contrario, Salanova (2008, p.208) afirma que los cambios que se dan en la sociedad de forma acelerada, determinan también cambios rápidos en las empresas, éstos determinan los cambios en el puesto de trabajo que van a influir en la salud, seguridad y bienestar del trabajador, por lo que, si una organización no se gestiona de manera correcta puede “enfermar” por su incapacidad de adaptación al entorno. El comportamiento organizacional positivo puede lograr variar los rendimientos laborales entre 4% y 15%, por lo que contribuyen al rendimiento individual y al empresarial (Luthans y Youssef, 2007, p. 340).

La felicidad o psicología del bienestar (PWB) es responsable hasta del 25% de la variación de los resultados del trabajador, mientras mayor sea el nivel de emociones positivas y felicidad de un trabajador, mayor será la relación entre ejecución, satisfacción y resultados de las tareas (Wright y Cropanzano, 2004, p. 347). Por su parte, Judge y Erez (2007, p. 587) afirman que las personas optimistas, entusiastas y alegres tienen mejor rendimiento que las personas tristes. Existen tres factores que determinan la felicidad con distintos porcentajes de incidencia: el 50% viene determinado genéticamente, llamado valor de referencia; el 40% se debe al comportamiento que asume la persona, actividad deliberada; y el restante 10% se centra en las circunstancias de la vida o situaciones que se presentan. Por ello la clave de la felicidad no está en cambiar la parte genética de la persona o manipular las situaciones que muchas veces se presentan sin que el ser humano tenga mayor injerencia, en lo que debemos centrarnos es en las actividades, en los comportamientos que tenemos día a día, es decir se tiene el 40% de oportunidad para disminuir o aumentar nuestro nivel de felicidad por medio de las actividades cotidianas y la manera de pensar (Lyubomirsky, Sheldon y Schkade, 2005, p. 116).

En cuanto a las circunstancias de la vida, investigaciones científicas publicadas en revistas indexadas, sugieren que la persona es más feliz cuando está casada, pertenecen a grupos sociales de apoyo, tienen salarios elevados, tienen un estatus social y laboral elevado, creen estar saludables y viven en países independientes y prósperos (Myers, 1995, p. 17). Sin embargo, en cuanto las necesidades psicológicas se satisfacen, estas variables sólo afectan entre 8% y 15% la felicidad total de la persona (Boehm y Lyubomirsky, 2009, p. 675). La felicidad auténtica se da cuando se tienen hábitos donde se pongan en práctica virtudes como

el juego, la curiosidad, el humor, la esperanza y la tolerancia (Seligman, 2000, p. 13). Por otro lado, la felicidad puede incrementarse cuando la persona trata de alcanzar objetivos basados en sus creencias personales como las relaciones sociales, el crecimiento personal, salud y comunidad, en lugar de buscar alcanzar objetivos como riqueza, imagen, fama y poder (Ryan, Huta y Deci, 2008, p. 165).

Si se compara personas felices con otras menos felices, se puede encontrar que las primeras tienen más energía, son más sociables, están más dispuestas a cooperar, son más generosas y caen mejor. En el ámbito laboral, se puede resaltar que son más ingeniosas en su manera de pensar y tienen mayor flexibilidad, lo que las hace más productivas en el trabajo. Son mejores negociadoras y líderes, son más fuertes ante los contratiempos y tienen una autoestima elevada (Lyubomirsky, King y Diener, 2005, p. 846). Basados en lo anterior, se considera que indicadores como el Producto Bruto Interno (PBI) no son funcionales para determinar el bienestar de los ciudadanos, por ello algunos países están incorporando el índice de felicidad, con el propósito de medir su eficacia gubernamental y tener una visión más amplia que les permita desarrollar políticas que faciliten el desarrollo sostenible del buen vivir en sus ciudadanos (López y Fierro, 2015, p. 205). Las empresas tendrían que entender cuáles son las causas que generan en sus colaboradores felicidad para poder diseñar políticas y programas que maximicen el bienestar de sus colaboradores. Esto generaría un mutuo beneficio, ya que diversos estudios demuestran que las personas más felices tienen índices de producción más altos (Lyubomirsky, King y Diener, 2005, p. 845)

Para identificar las distintas formas de felicidad en el trabajo se debe analizar qué tan activado se encuentra el empleado con su nivel de placer, considerando la satisfacción laboral, el engagement y la felicidad; se caracteriza por un moderado nivel de activación y un elevado nivel de satisfacción, es decir un empleado feliz es menos activo que un empleado entusiasta, pero más que uno satisfecho. Así mismo, los trabajadores que tienen un engagement elevado, demuestran también alto nivel de satisfacción y activación (Bakker y Oerlemans, 2011, p. 185). Las emociones positivas como el optimismo, la gratitud y la alegría hacen que la persona actúe de tal forma que promueve la construcción de recursos y la consecución de resultados (Elliot, 2002, p. 814). Las emociones se van construyendo a medida que los sentidos van percibiendo un evento, de manera consciente o subconsciente; de tal forma que se desencadenan respuestas químicas internas para luego generar una respuesta física externa. Las emociones positivas liberan acciones e ideas, mejoran la

creatividad y la concentración y ayudan a que las personas sean más flexibles, mejorando sus relaciones sociales (Fredrickson, 2001, p. 223).

Hosie y Sevastos (2009, p. 151) en su publicación, afirman que la preocupación por la felicidad organizacional se encuentra dentro del campo de la economía y la psicología, asimismo hacen mención que el Premio Nóbel de Economía del 2002, reconoció al psicólogo Daniel Kahneman por su explicación acerca de porqué el dinero podría comprar o mejorar el nivel de felicidad en una persona, pero no mantenerlas felices en el tiempo. Estos autores consideran que no siempre los incentivos de trabajo generan motivación en los empleados, muchas veces incluso pueden disminuir los niveles de motivación, lejos de aumentarlos. Generalmente un mayor rendimiento en el contexto laboral implica una mayor responsabilidad que muchas veces el trabajador no está dispuesto a asumir. Las personas eligen un trabajo por el salario, para más adelante darse cuenta que no se sienten realizados. Al respecto, se realizó una investigación con empleados de Australia, que concluyó la existencia de una correlación positiva entre los empleados más felices y el rendimiento en la organización (Hosie, Sevastos y Cooper, 2007, p. 172).

Salas (2013) concluye que la felicidad dentro del ambiente laboral se ve influenciada directamente por el liderazgo transformacional. Los directivos que brindan a sus colaboradores la oportunidad de opinar en la elaboración de los objetivos, que toman en cuenta sus necesidades y valores y que los integran en la organización, generan en sus empleados mayor felicidad laboral que aquellos que no trabajan en dicho contexto. Del mismo modo, Yter (2017) afirma que los indicadores que tienen mayor impacto en la felicidad son los de tipo individual, y que los colectivos son menos habituales.

En el Perú, los primeros estudios sobre Psicología Positiva, fueron realizados por Reynaldo Alarcón, quien realizó investigaciones y elaboró una escala que permite medir el nivel de felicidad de una persona. Duche y Rivera (2019, p. 359) en su estudio Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas concluyeron que existen asociaciones positivas entre las dimensiones relaciones sociales y desarrollo personal con la alegría de vivir. Además, refieren que el deseo de alcanzar una meta de desarrollo personal o profesional y el compañerismo aumentan el sentido de felicidad percibido en la vida laboral.

Payne y Simsarian Webber (2006, p. 374) muestran que la satisfacción de una persona en el trabajo tiene relación directa con la orientación al servicio, las conductas de buena ciudadanía, y también con la lealtad y la satisfacción del cliente. Un factor adicional en el estudio del rendimiento laboral, son los comportamientos contraproducentes, que la realiza de forma adrede un trabajador, siendo considerados como contrarios a los intereses de la empresa (Roberts, Harms, Caspi y Moffitt, 2007, p. 1435). Dentro del rendimiento laboral, existen dos tipos de comportamiento relacionados entre sí, por un lado, las emociones positivas como la ciudadanía organizacional y por otro lado, las emociones negativas como los comportamientos contraproducentes (Spector y Fox, 2002, p. 290). Salamin y Hom (2005, p. 1212) analizaron como afecta el desempeño en la rotación externa, para lo cual utilizaron una muestra de once mil trabajadores de la banca en Suiza, demostraron que los empleados con desempeños ubicados en los extremos positivo y negativo, tienen mayor rotación que los promedio, es decir el rendimiento está relacionado con las bajas de la empresa.

Otras investigaciones indican que quienes lideran equipos de ventas brindan gran importancia a conductas ciudadanas como altruismo, dedicación y conductas cívicas al momento de evaluar al personal comercial. Entre ellos, MacKenzie, Podsakoff y Fetter (1993, p. 78) arribaron a la conclusión que la evaluación de desempeño de un vendedor se determina por su conducta de buena ciudadanía en un mayor porcentaje que por sus ventas. También, Podsakoff, Ahearne y MacKenzie (1997, p. 267) en su investigación publicada en revista indexada, analizaron los efectos de la ciudadanía organizacional en el rendimiento de operarios de una fábrica, encontrando que las conductas de ayuda tienen un efecto positivo sobre el rendimiento y mejora significativamente la calidad del trabajo.

El presente trabajo se basa en la teoría del bienestar de la psicología positiva, que nace con los trabajos de investigación realizados por Seligman (2014, p. 85) quien propuso primero la teoría de la auténtica felicidad, presentándola como un constructo que no sólo puede sentirse, sino también medirse; para ello la dividió en tres elementos: el compromiso, el sentido y las emociones positivas. Al respecto, Carr (2007, p. 96) afirma que Seligman divide a la emoción positiva en tres categorías que se relacionan con los tiempos pasado, presente y futuro; entre las primeras tenemos el orgullo, la serenidad, la realización personal y la satisfacción; las del presente son los placeres momentáneos y las gratificaciones

duraderas; y las emociones relacionadas con el futuro son la fe, la esperanza, la confianza, la seguridad y el optimismo.

El estudio conducta de los empleados dentro de las empresas ponía incapié en los aspectos negativos, hasta que Seligman plantea la necesidad de profundizar el concepto del constructo bienestar, clasificando el estudio del comportamiento positivo en tres tipos: los rasgos, las organizaciones y las emociones positivas; en el 2006 Peterson incluiría un cuarto tipo, las relaciones positivas (Seligman, 2002, p. 87).

En el año 2002, Seligman planteó un modelo de felicidad que se aplica a las organizaciones, conocido como el modelo PERMA, donde afirma que la felicidad está compuesta por cinco elementos. Positive emotions (emociones positivas) que incluyen la felicidad, la gratitud, el amor y la alegría, entre otras; tener positividad consiste en tener más emociones positivas que negativas. Engagement (compromiso), las experiencias óptimas en el trabajo son aquellas que nos generan alta concentración y requieren de las habilidades de la persona para superar grandes retos. Relationships (relaciones positivas) es la manera cómo las personas se comportan y se relacionan entre sí, comprende la compasión, empatía, altruismo. Meaning and purpose (significado y propósito), qué metas tiene una persona y cuál es el porqué del querer alcanzarlas. Accomplishment (logros), las personas que tienen metas y objetivos claros a largo plazo tienden a ser más exitosas. A partir de esta teoría, Fernandez (2015, p. 35) elaboró un modelo de felicidad en el trabajo que consta de tres componentes: concepción ética del individuo, gestión que se basa en la participación y una gerencia que propicie la felicidad.

Fischman (2017, p. 27) afirma que la organización debe unirse con la psicología para potenciar las capacidades del trabajador, lo cual genera empleados felices y positivos que se caractericen por su elevada productividad e iniciativa personal, además son más responsables, cooperan con sus compañeros, están constantemente en la búsqueda del éxito y se preocupan por el planeta. Asimismo, Bisquerra (2000, p. 52) afirma que la felicidad facilita la empatía, genera actitudes positivas hacia los demás y hacia uno mismo y potencia los estados de tranquilidad y relajación; es decir, la felicidad potencia los estados de bienestar.

Una persona que tiene un alto nivel de bienestar, experimenta satisfacción con su vida y tiene un estado anímico bueno, sólo en pocas oportunidades siente emociones negativas como la tristeza o el enojo (Castro, 2010, p. 46). Al respecto, una persona con un rendimiento óptimo, conocido como estado de flow, produce que las áreas dispares del cerebro armonicen y colaboren entre sí, lo cual permite el máximo aprovechamiento de los talentos (Goleman, 2012, p. 66). El estado de flow es un estado de elevada concentración en una tarea que elimina la percepción del paso del tiempo y permite a la persona dar lo mejor de sí. Contrariamente, la búsqueda incansable de la perfección es la principal causa de la infelicidad; las personas deben aprender a diferenciar el perfeccionismo neurótico del optimista o positivo; el primero se caracteriza por generar inestabilidad emocional y el segundo por ver el lado positivo de las cosas y aceptar la realidad (Ben-Shajar, 2011, p. 24).

En cuanto al rendimiento laboral, este trabajo se sustenta en la teoría conductista de Skinner, quien afirma que en el interior de la persona surge una estimulación que rige su comportamiento; el medio ambiente ha alterado la estructura genética de las especies por medio del proceso de selección natural y ahora moldea su comportamiento por medio del condicionamiento operante, "...al cambiar el medio ambiente podemos empezar a comprender la conducta, y al cambiar el medio ambiente podemos empezar a modificarla..." (Skinner, 1981, p. 75). Esta teoría busca demostrar que todas las acciones de las personas están motivadas por algún tipo de refuerzo, denominado propósito sentido.

El mal rendimiento no siempre es culpa del colaborador, se pueden deber a diversos factores como prácticas organizativas no adecuadas, preocupaciones propias del puesto, diversos problemas personales o talvez factores externos. Por otro lado, el rendimiento tiene una perspectiva conductual, lo que ha generado investigaciones que han dado origen a diversos instrumentos para evaluar el rendimiento, como las escalas BARS de evaluación de conducta, BOS de observación de las conductas y BES de expectativas conductuales (Dolan, Jackson, y Schuler, 2003, p. 50). De acuerdo a la perspectiva conductual, se puede mencionar el modelo de competencias propuesto por Spencer y Spencer (1993, p. 45) que sirve para diferenciar los buenos trabajadores de los que no lo son, mediante la medición de características individuales. Las competencias determinan las causas del rendimiento, pero no son el rendimiento en sí.

Generalmente las empresas suelen evaluar la manera en que los colaboradores realizan las tareas y labores asignadas, realizando una descripción del puesto de trabajo, sin embargo hoy en día se tiende a tener organizaciones más horizontales y con clara orientación al servicio, en ellas se requiere más información sobre los tipos de conductas que afectan el desempeño laboral: El desempeño de tareas, relacionado con las obligaciones propias del puesto. El civismo, que son las acciones que ayuden a mantener y mejorar el ambiente psicológico y clima organizacional. La falta de productividad, que incluye las conductas agresivas hacia los compañeros y la organización (Robbins y Judge, 2017, p. 83). Esta definición es importante para establecer las técnicas apropiadas que estén de acuerdo con los propósitos de una empresa en particular. El mejor uso que se le puede dar a una evaluación de desempeño es la búsqueda de la mejora continua.

Además, esta investigación se sostiene en la teoría de la motivación propuesta por Abraham Maslow, quien afirmaba que el exceso de gratificación provoca la desaparición por ejercicio frecuente y la desaparición por recompensa frecuente, por lo que cualquier tipo de aprendizaje será insuficiente si se pone énfasis en la conexión estímulo – respuesta. La teoría de las necesidades básicas se trata de los fines y valores esenciales de cada ser para el logro de sus metas; el tipo de trabajo surge de motivaciones personales profundas, generalmente nos implicamos demasiado y está bien si no queremos realizar un trabajo mediocre (Maslow, 1991, p. 53).

La motivación humana, según el autor citado, nunca va a cesar, sino que, mientras mejor sean las condiciones de trabajo, las quejas avanzan a niveles superiores. De acuerdo a la teoría de la motivación, no podemos pensar que en algún momento las quejas van a terminar, sino que se formulen cuestiones más elevadas; “...que avancen del nivel de quejas elementales al de quejas de orden superior, para finalmente alcanzar el nivel de las metaquejas...” (p. 290). Las personas fuertes, como los dirigentes naturales, jefes o generales, muchas veces no saben cómo manejarse y considerarse a sí mismo, existe un caparazón contra la soberbia, llamada también falsa modestia o humildad que no le permite decir abiertamente lo que piensa de sus elevadas capacidades, como por ejemplo reconocer que es muy inteligente o que desarrolla un trabajo extraordinario, ésta es una actitud que ofende en nuestra sociedad. “...Se llama a esto vanagloriarse y, en general, suscita contrarreacciones, hostilidad e incluso ataques directos...” (p. 85).

La felicidad es un estado donde la persona se siente plenamente satisfecha y se experimenta subjetivamente frente a la posesión de algo deseado que no tiene valor intrínseco, es por ello que un mismo bien no genera el mismo nivel de felicidad a distintas personas (Alarcón, 2006, p. 101). El bienestar subjetivo es considerado un sinónimo del constructo felicidad y se refiere a la autoevaluación de una persona respecto a su vida en determinado periodo de tiempo, se hace una amplia evaluación tanto de los aspectos positivos como negativos para obtener una perspectiva general (Diener, 1994, p. 103). Comprende cuatro dimensiones: la alegría de vivir, el sentido positivo que se le da a la vida, el sentimiento de realización personal y la satisfacción que se tiene con la propia vida.

Sentido positivo que se le da a la vida se refiere a no sentir estados depresivos de profundidad, teniendo sentimientos positivos con la vida y con uno mismo (Alarcón, 2006, p. 104). El sentido de la vida es el porqué o el para qué se vive, constituye un reto para las personas y un criterio básico para afrontar la vida; constituye el significado que una persona le da a su vida en un momento determinado y la actitud que asume frente a ella (Frankl, 1996, p. 107). El mismo autor define la búsqueda de un sentido para vivir como logoterapia y abarca una reflexión acerca de la libertad y la propia responsabilidad con la vida.

Castro (2010, p. 25) afirma que la satisfacción vital es la evaluación personal que un individuo realiza respecto a su vida en general, considerando todas las áreas que la componen en un tiempo determinado; también se define como la forma como la persona evalúa en conjunto la calidad de su vida de manera positiva (Veenhoven, 1994, p. 90). La satisfacción con la vida se asocia con otros aspectos como la satisfacción familiar y otros como la salud, dinero, educación, etc. (Luna, Laca, y Mejia, 2011, p. 21).

Realización personal se define como tranquilidad emocional, placidez, autosuficiencia y autarquía; significa que la persona está orientada a metas y objetivos que considera importantes para su vida (Alarcón, 2006, p. 104). Por el contrario, la baja realización personal se demuestra en el trabajo con la tendencia a autoevaluarse de forma negativa, afectando directamente el cumplimiento de las tareas y la relación con los compañeros de trabajo; esto provoca que los trabajadores se sientan insatisfechos con los resultados obtenidos y desconectados consigo mismos, no pudiendo dar más de sí a nivel afectivo y emocional (Gil, 2001, p. 2)

La alegría de vivir está relacionada con un sentimiento en el que la persona se siente maravillada con el hecho de vivir, lo que ocasiona que se sienta generalmente bien y tenga experiencias positivas en el transcurso de su vida (Posada y Aguilar, 2012, p. 89). La alegría de vivir también está relacionada con el optimismo (Alarcón y Caycho, 2015, p. 61). El más alto ideal de la filosofía china es que la persona tenga sentido de desapego hacia la vida, de ese desapego surge el alto espíritu y el sentido de libertad, ese sentido de libertad y despreocupación estimula una intensa alegría de vivir (Yutang, 1943, p. 6).

El rendimiento laboral se define como un constructo multidimensional referido con los comportamientos de las personas que están relacionados con las metas de la organización y están bajo el control del individuo (Koopmans y otros, 2013, p. 12). Por otra parte, se define como el valor total que espera la empresa sobre determinados episodios que lleva a cabo un trabajador en un periodo de tiempo dado; el valor de ese rendimiento representa el aporte del trabajador al logro de la eficacia de la empresa. Consta de tres dimensiones: el rendimiento en la tarea y en el contexto, y los comportamientos contraproducentes.

La primera se define como las conductas propias de las tareas técnicas del puesto que ocupa la persona en la organización. Por otro lado, el rendimiento en el contexto son aquellas actividades que se destinan a mantener el ambiente psicológico e interpersonal, donde se desenvuelve el núcleo técnico. La última dimensión, los comportamientos contraproducentes se refiere a las acciones que de manera intencional realiza una persona que forma parte de la organización y que están en contra de los lineamientos de la empresa (Gabini y Salessi, 2017, p. 33).

Después de analizar la realidad problemática existente y revisar los trabajos previos y teorías respecto a la felicidad y el rendimiento laboral, surge el siguiente *problema*:

¿Qué relación existe entre felicidad y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019?

Este trabajo de investigación se *justifica* en lo siguiente:

Tiene justificación epistemológica, ya que se aborda las teorías que sustentan los constructos felicidad y rendimiento laboral; en cuanto a felicidad, se ha tomado como referencia las teorías de la auténtica felicidad y del bienestar de Seligman; mientras que el

rendimiento laboral está sustentado en la teoría conductista de Rubus Skinner y la teoría motivacional de Abraham Maslow.

Además tiene una implicancia organizacional ya que de acuerdo a los resultados obtenidos se propondrán estrategias para consolidar el posicionamiento de la aseguradora Mapfre en la ciudad de Chimbote y posteriormente replicarlas a nivel nacional e internacional.

Tiene una justificación práctica, ya que otras empresas también pueden aplicar las recomendaciones brindadas, lo cual generará un impacto social, debido a que las empresas buscarán contribuir con la felicidad de sus colaboradores, generando una sociedad más optimista que finalmente mejore en cuanto a su rendimiento, brindando un beneficio económico tanto a la persona como a la organización, que finalmente se volverá mucho más rentable.

Se plantearon los siguientes objetivos:

Objetivo General

Determinar la relación entre felicidad y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019.

Objetivos específicos:

Identificar el nivel de felicidad en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019.

Identificar el nivel de rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019.

Analizar la relación entre sentido positivo de la vida y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019.

Analizar la relación entre satisfacción con la vida y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019.

Analizar la relación entre realización personal y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019.

Analizar la relación entre alegría de vivir y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019.

Proponer un plan de mejora para Mapfre, según demanden los resultados de investigación.

Este trabajo de investigación cuenta con dos hipótesis claramente definidas:

Hi: Existe una relación directa entre felicidad y rendimiento laboral en Mapfre Chimbote, 2019.

Ho: No existe relación directa entre felicidad y rendimiento laboral en Mapfre Chimbote, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

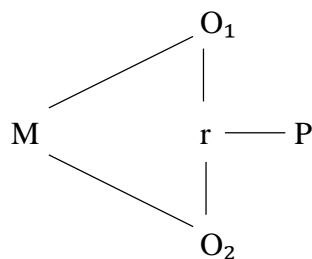
Tipo de estudio

Ésta es una investigación no experimental, es empírica debido a que no son manipuladas las variables dado que ya han sucedido. Las relaciones entre las variables se dan sin que exista ningún tipo de influencia directa y se observan en su contexto habitual.

Diseño de investigación

El diseño de investigación es descriptivo correlacional propositivo con corte transversal. El objetivo de los diseños descriptivos es evaluar la incidencia de determinadas variables en la población; el diseño correlacional trasversal describe la relación que existe entre las variables en un periodo de tiempo específico, en este caso felicidad y rendimiento laboral en el año 2019 (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 158).

Se representa en el siguiente diagrama:



M: Muestra (30 colaboradores de Mapfre Chimbote)

O₁: Felicidad

O₂: Rendimiento laboral

R: Relación entre ambas variables

P: Propuesta

2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Felicidad	Estado de plena satisfacción que experimenta una persona de manera subjetiva. (Basada en la definición de Alarcón, 2006)	La felicidad se midió a través de la Escala de Felicidad de Lima de Reynaldo Alarcón, que considera las siguientes dimensiones: sentido positivo de la vida, satisfacción con la vida, realización personal y alegría de vivir.	Sentido positivo de la vida	2, 7, 11, 14, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 26	Escala ordinal Bajo: 27 – 68.99 Medio: 69 – 102.99 Alto: 103 – 119.99 Muy alto: 120 - 135
			Satisfacción con la vida	1, 3, 4, 5, 6, 10	
			Realización personal	8, 9, 21, 24, 25, 27	
			Alegría de vivir	12, 13, 15, 16	
Rendimiento laboral	Conductas de los trabajadores dentro de la empresa, orientadas a la consecución de los objetivos organizacionales. (Basada em la definición de Koopmans, 2014)	El rendimiento laboral ha sido medido utilizando la Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Lerner, D., De Vet, H. C., & Van der Beek, A. J., adaptada al español por Sebastian Gabini y Solana Salessi; este instrumento considera las dimensiones: rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto.	Rendimiento en la tarea	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Escala ordinal Bajo: 6 – 25.99 Medio: 26 – 37.99 Alto: 38 – 43.99 Muy alto: 44 - 50
			Comportamientos contraproducentes	8, 9, 10, 11, 12	
			Rendimiento en el contexto	13, 14, 15, 16	

Fuente: Matriz de consistencia de investigación

2.3. Población, muestra

2.3.1. Población

La población se compone de 32 colaboradores de Mapfre de la oficina Chimbote.

2.3.2. Muestra

La muestra es no probabilística y consta de 30 colaboradores entre personal administrativo y comercial. Se han excluido a los dos cobradores por ser personal de campo que sólo se reportan en oficina dos veces al mes.

La muestra está caracterizada de la siguiente manera: por sexo, 12 colaboradores de sexo masculino y 18 de sexo femenino. Por edad, dos colaboradores en el rango de 20 a 25 años, doce colaboradores de 26 a 35 años, once colaboradores de 36 a 46 años, cuatro colaboradores en el rango de 47 a 56 años, y un colaborador mayor de 57 años. Por grado de instrucción, 2 colaboradores con secundaria, 3 colaboradores con grado de instrucción técnica, nueve colaboradores con superior incompleta y dieciséis colaboradores con grado de instrucción superior completa.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Se utilizó la encuesta, la observación y la entrevista, para ambas variables; en el caso del rendimiento laboral, adicionalmente se usó el análisis documental.

2.4.2. Instrumento

Para medir la felicidad, se utilizó la Escala de Felicidad de Lima de Alarcón (2006), que consta de 27 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: once ítems de sentido positivo de la vida, seis ítems de satisfacción con la vida, seis ítems de realización personal y cuatro ítems de alegría de vivir. A partir de este instrumento se elaboró la guía de observación y la guía de entrevista.

Para el rendimiento laboral se utilizó la Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Lerner, D., De Vet, H. C., & Van der Beek, A. J., adaptado al español por Sebastian Gabini y Solana Salessi; este instrumento consta de 16 ítems distribuidos por dimensiones de la siguiente manera: siete ítems para el rendimiento en la tarea, cinco ítems para los comportamientos contraproducentes y cuatro ítems para el rendimiento en el contexto. A partir de este instrumento se elaboraron la guía de observación, guía de entrevista y guía de análisis documental.

2.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez:

En esta investigación, se trabajó con dos instrumentos validados internacionalmente: la escala de felicidad de Lima elaborada por Reynaldo Alarcón y la escala de rendimiento laboral individual de Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, Lerner, De Vet y Van der Beek, adaptada por Sebastian Gabini y Solana Salessi.

Se contextualizó considerando la opinión de dos expertos, el Doctor en Administración Walter Leyva Ramírez y la Doctora en Educación con especialidad en Psicología Galia Susana Lescano López. Ambos doctores calificaron el instrumento de manera positiva, como muy bueno y bueno, respectivamente.

Confiabilidad:

Para establecer la confiabilidad, se tuvo que aplicar un cuestionario piloto a 8 colaboradores de la empresa aseguradora La Positiva. Se utilizó el Alfa de Cronbach, cuyos resultados pueden estar entre 0 (cero) y 1 (uno), el coeficiente cero indica nula confiabilidad, mientras que el coeficiente uno representa una máxima fiabilidad. Los coeficientes muestran la intercorrelación entre ítems. Tavakol y Dennick (2011) afirman que los valores aceptables están entre 0.70 y 0.90, ya que valores más altos indican posible redundancia en las preguntas. En el cuestionario de felicidad se alcanzó un Alfa de Cronbach de 0.855 y en el de rendimiento laboral 0.923, lo cual demuestra que los instrumentos a utilizar son confiables.

2.5. Procedimiento

Este trabajo de investigación inició con la identificación de un problema a estudiar y se definieron las variables y sus dimensiones. Posteriormente se elaboró la matriz de consistencia, se planteó el problema y las hipótesis de investigación; así mismo se definió el objetivo general y cuáles serían los objetivos específicos a alcanzar. Seguidamente, se definió la población y muestra a estudiar y se elaboró el esquema preliminar del marco teórico y conceptual.

Posteriormente, se analizó la realidad problemática, buscando y analizando los antecedentes existentes en investigaciones que involucran a ambas variables: felicidad y rendimiento laboral. Además, se revisaron las teorías pertinentes y se eligió aquellas en las que se basaría la presente investigación; se indagó sobre los enfoques conceptuales de la misma y se analizaron los criterios que justifiquen el desarrollo del estudio.

Se decidió el método a utilizar, se eligió a la población, se caracterizó a la muestra y se eligió el tipo de muestreo a utilizar. Luego de definir los instrumentos a utilizar, se cumplió con las exigencias en cuanto a validez y confiabilidad. Se aplicaron los instrumentos y se analizaron los resultados, posteriormente se realizó la discusión de acuerdo a los antecedentes consultados, para finalmente arribar a las conclusiones y recomendaciones.

2.6. Método de análisis de datos

Para el análisis cuantitativo se utilizó el programa SPSS Statistics 25, actualmente propiedad de IBM. Los datos que se recogieron por medio de los instrumentos de investigación, sirvieron de insumos para crear una base de datos que permitió obtener la distribución de frecuencias y las principales estadísticas descriptivas para ambas variables; luego se presentaron gráficamente a través de tablas y gráficos. Finalmente, se realizó un análisis de las hipótesis por medio de la estadística, para ello se utilizó la Correlación de Pearson.

2.7. Aspectos éticos

Durante el desarrollo de la presente investigación, se tomaron en cuenta los siguientes criterios éticos:

Derecho de autor, que garantiza la correspondiente autoría.

Veracidad, los datos han sido recogidos y analizados sin sufrir ningún tipo de manipulación por parte del investigador.

Anonimato, se reservan los datos de los colaboradores que han participado durante la recogida de datos.

Confidencialidad, los datos obtenidos solo sirven con fines de la presente investigación, no pudiendo en ningún caso usarse con el propósito de perjudicar a los colaboradores o a la organización.

Beneficencia, este problema podrá ser de utilidad para futuros profesionales que pretendan estudiar temas relacionados con los aquí presentados.

Para aplicar los instrumentos, se solicitó la autorización del gerente de la subcentral norte de Mapfre, el señor Oscar Burstein.

III. RESULTADOS

Para evaluar la variable felicidad, se utilizaron tres instrumentos: cuestionario, guía de observación y guía de entrevista; mientras que, para el rendimiento laboral, adicionalmente se incluyó la guía de análisis documental. Los resultados se presentan a continuación.

Tabla 1:

Resultados de la variable felicidad

Nº	Sentido positivo de la vida					Satisfacción con la vida					Realización personal					Alegría de vivir					Felicidad	
	Cuest.	Obs.	Ent.	Prom.	Nivel	Cuest.	Obs.	Ent.	Prom.	Nivel	Cuest.	Obs.	Ent.	Prom.	Nivel	Cuest.	Obs.	Ent.	Prom.	Nivel	Suma	Nivel
1	37,00	43,70	39,20	39,97	Regular	25,00	23,20	22,30	23,50	Alto	26,00	22,00	18,40	22,13	Regular	18,00	14,70	15,50	16,07	Alto	101,67	Regular
2	34,00	43,70	39,20	38,97	Regular	22,00	23,20	22,30	22,50	Regular	22,00	22,00	18,40	20,80	Regular	16,00	14,70	15,50	15,40	Regular	97,67	Regular
3	53,00	43,70	39,20	45,30	Alto	29,00	23,20	22,30	24,83	Alto	27,00	22,00	18,40	22,47	Regular	19,00	14,70	15,50	16,40	Alto	109,00	Alto
4	55,00	43,70	39,20	45,97	Alto	27,00	23,20	22,30	24,17	Alto	22,00	22,00	18,40	20,80	Regular	20,00	14,70	15,50	16,73	Alto	107,67	Alto
5	55,00	43,70	39,20	45,97	Alto	28,00	23,20	22,30	24,50	Alto	26,00	22,00	18,40	22,13	Regular	20,00	14,70	15,50	16,73	Alto	109,33	Alto
6	41,00	43,70	39,20	41,30	Regular	23,00	23,20	22,30	22,83	Regular	18,00	22,00	18,40	19,47	Regular	19,00	14,70	15,50	16,40	Alto	100,00	Regular
7	55,00	43,70	39,20	45,97	Alto	30,00	23,20	22,30	25,17	Alto	25,00	22,00	18,40	21,80	Regular	20,00	14,70	15,50	16,73	Alto	109,67	Alto
8	54,00	43,70	39,20	45,63	Alto	26,00	23,20	22,30	23,83	Alto	23,00	22,00	18,40	21,13	Regular	17,00	14,70	15,50	15,73	Regular	106,33	Alto
9	49,00	43,70	39,20	43,97	Alto	21,00	23,20	22,30	22,17	Regular	17,00	22,00	18,40	19,13	Regular	18,00	14,70	15,50	16,07	Alto	101,33	Regular
10	55,00	43,70	39,20	45,97	Alto	30,00	23,20	22,30	25,17	Alto	30,00	22,00	18,40	23,47	Alto	20,00	14,70	15,50	16,73	Alto	111,33	Alto
11	50,00	43,70	39,20	44,30	Alto	25,00	23,20	22,30	23,50	Alto	20,00	22,00	18,40	20,13	Regular	20,00	14,70	15,50	16,73	Alto	104,67	Alto
12	52,00	43,70	39,20	44,97	Alto	25,00	23,20	22,30	23,50	Alto	25,00	22,00	18,40	21,80	Regular	18,00	14,70	15,50	16,07	Alto	106,33	Alto
13	45,00	43,70	39,20	42,63	Regular	23,00	23,20	22,30	22,83	Regular	23,00	22,00	18,40	21,13	Regular	18,00	14,70	15,50	16,07	Alto	102,67	Regular
14	54,00	43,70	39,20	45,63	Alto	27,00	23,20	22,30	24,17	Alto	27,00	22,00	18,40	22,47	Regular	20,00	14,70	15,50	16,73	Alto	109,00	Alto
15	54,00	43,70	39,20	45,63	Alto	29,00	23,20	22,30	24,83	Alto	28,00	22,00	18,40	22,80	Regular	19,00	14,70	15,50	16,40	Alto	109,67	Alto
16	55,00	43,70	39,20	45,97	Alto	28,00	23,20	22,30	24,50	Alto	30,00	22,00	18,40	23,47	Alto	20,00	14,70	15,50	16,73	Alto	110,67	Alto
17	46,00	43,70	39,20	42,97	Regular	23,00	23,20	22,30	22,83	Regular	20,00	22,00	18,40	20,13	Regular	19,00	14,70	15,50	16,40	Alto	102,33	Regular
18	55,00	43,70	39,20	45,97	Alto	29,00	23,20	22,30	24,83	Alto	22,00	22,00	18,40	20,80	Regular	18,00	14,70	15,50	16,07	Alto	107,67	Alto
19	53,00	43,70	39,20	45,30	Alto	25,00	23,20	22,30	23,50	Alto	24,00	22,00	18,40	21,47	Regular	17,00	14,70	15,50	15,73	Regular	106,00	Alto
20	53,00	43,70	39,20	45,30	Alto	25,00	23,20	22,30	23,50	Alto	24,00	22,00	18,40	21,47	Regular	17,00	14,70	15,50	15,73	Regular	106,00	Alto
21	51,00	43,70	39,20	44,63	Alto	26,00	23,20	22,30	23,83	Alto	25,00	22,00	18,40	21,80	Regular	20,00	14,70	15,50	16,73	Alto	107,00	Alto
22	52,00	43,70	39,20	44,97	Alto	24,00	23,20	22,30	23,17	Alto	27,00	22,00	18,40	22,47	Regular	19,00	14,70	15,50	16,40	Alto	107,00	Alto
23	50,00	43,70	39,20	44,30	Alto	27,00	23,20	22,30	24,17	Alto	28,00	22,00	18,40	22,80	Regular	19,00	14,70	15,50	16,40	Alto	107,67	Alto
24	34,00	43,70	39,20	38,97	Regular	18,00	23,20	22,30	21,17	Regular	17,00	22,00	18,40	19,13	Regular	14,00	14,70	15,50	14,73	Regular	94,00	Regular
25	51,00	43,70	39,20	44,63	Alto	27,00	23,20	22,30	24,17	Alto	23,00	22,00	18,40	21,13	Regular	18,00	14,70	15,50	16,07	Alto	106,00	Alto
26	46,00	43,70	39,20	42,97	Regular	22,00	23,20	22,30	22,50	Regular	23,00	22,00	18,40	21,13	Regular	17,00	14,70	15,50	15,73	Regular	102,33	Regular
27	52,00	43,70	39,20	44,97	Alto	21,00	23,20	22,30	22,17	Regular	24,00	22,00	18,40	21,47	Regular	17,00	14,70	15,50	15,73	Regular	104,33	Alto
28	47,00	43,70	39,20	43,30	Alto	23,00	23,20	22,30	22,83	Regular	21,00	22,00	18,40	20,47	Regular	17,00	14,70	15,50	15,73	Regular	102,33	Regular
29	40,00	43,70	39,20	40,97	Regular	19,00	23,20	22,30	21,50	Regular	19,00	22,00	18,40	19,80	Regular	17,00	14,70	15,50	15,73	Regular	98,00	Regular
30	54,00	43,70	39,20	45,63	Alto	27,00	23,20	22,30	24,17	Alto	22,00	22,00	18,40	20,80	Regular	20,00	14,70	15,50	16,73	Alto	107,33	Alto

Fuente: Base de datos general

Interpretación:

En la tabla 1 se muestra el resumen de datos de la variable felicidad obtenidos tras la aplicación de tres instrumentos a los 30 colaboradores de Mapfre Chimbote. En el caso de la encuesta, se aplicó la escala de felicidad de Alarcón (2006), obteniendo un promedio de 116.5 puntos (ver ficha técnica, anexo 2). La observación se realizó a 10 colaboradores en cinco fechas distintas, calificándose según baremos, se obtuvo un promedio de 103.6 puntos (ver ficha técnica, anexo 2). En el caso de la entrevista, se realizó un focus group con 10 colaboradores, distintos a los observados, las respuestas calificadas según baremos establecidos arrojaron un promedio de 95.4 puntos (ver ficha técnica, anexo 2). En esta investigación se han triangulado los tres instrumentos con el fin de sincerar las respuestas

brindadas por cada colaborador. Los resultados se obtuvieron por dimensión y se sumaron para encontrar el valor de la variable, siendo éste 105.17 puntos.

Tabla 2:

Resultados de la variable rendimiento laboral

N°	Rendimiento en la tarea						Comportamientos contraproducentes						Rendimiento en el contexto						Rendimiento laboral	
	Cuest.	Obs.	Ent.	An.Doc	Prom.	Nivel	Cuest.	Obs.	Ent.	An.Doc	Prom.	Nivel	Cuest.	Obs.	Ent.	An.Doc	Prom.	Nivel	Semsuma	Nivel
1	32,00	26,90	27,80	25,10	27,95	Regular	5,00	4,80	6,90	2,40	4,78	Bajo	15,00	15,10	14,70	16,40	15,30	Regular	38,48	Alto
2	26,00	26,90	27,80	25,10	26,45	Regular	7,00	4,80	6,90	2,40	5,28	Bajo	14,00	15,10	14,70	16,40	15,05	Regular	36,23	Regular
3	33,00	26,90	27,80	25,10	28,20	Alto	7,00	4,80	6,90	2,40	5,28	Bajo	19,00	15,10	14,70	16,40	16,30	Alto	39,23	Alto
4	29,00	26,90	27,80	25,10	27,20	Regular	10,00	4,80	6,90	2,40	6,03	Bajo	20,00	15,10	14,70	16,40	16,55	Alto	37,73	Regular
5	31,00	26,90	27,80	25,10	27,70	Regular	5,00	4,80	6,90	2,40	4,78	Bajo	20,00	15,10	14,70	16,40	16,55	Alto	39,48	Alto
6	30,00	26,90	27,80	25,10	27,45	Regular	8,00	4,80	6,90	2,40	5,53	Bajo	19,00	15,10	14,70	16,40	16,30	Alto	38,23	Alto
7	24,00	26,90	27,80	25,10	25,95	Regular	5,00	4,80	6,90	2,40	4,78	Bajo	13,00	15,10	14,70	16,40	14,80	Regular	35,98	Regular
8	32,00	26,90	27,80	25,10	27,95	Regular	7,00	4,80	6,90	2,40	5,28	Bajo	17,00	15,10	14,70	16,40	15,80	Regular	38,48	Alto
9	28,00	26,90	27,80	25,10	26,95	Regular	9,00	4,80	6,90	2,40	5,78	Bajo	14,00	15,10	14,70	16,40	15,05	Regular	36,23	Regular
10	35,00	26,90	27,80	25,10	28,70	Alto	5,00	4,80	6,90	2,40	4,78	Bajo	20,00	15,10	14,70	16,40	16,55	Alto	40,48	Alto
11	32,00	26,90	27,80	25,10	27,95	Regular	8,00	4,80	6,90	2,40	5,53	Bajo	17,00	15,10	14,70	16,40	15,80	Regular	38,23	Alto
12	31,00	26,90	27,80	25,10	27,70	Regular	9,00	4,80	6,90	2,40	5,78	Bajo	16,00	15,10	14,70	16,40	15,55	Regular	37,48	Regular
13	33,00	26,90	27,80	25,10	28,20	Alto	7,00	4,80	6,90	2,40	5,28	Bajo	15,00	15,10	14,70	16,40	15,30	Regular	38,23	Alto
14	32,00	26,90	27,80	25,10	27,95	Regular	5,00	4,80	6,90	2,40	4,78	Bajo	18,00	15,10	14,70	16,40	16,05	Alto	39,23	Alto
15	32,00	26,90	27,80	25,10	27,95	Regular	5,00	4,80	6,90	2,40	4,78	Bajo	20,00	15,10	14,70	16,40	16,55	Alto	39,73	Alto
16	31,00	26,90	27,80	25,10	27,70	Regular	10,00	4,80	6,90	2,40	6,03	Bajo	20,00	15,10	14,70	16,40	16,55	Alto	38,23	Alto
17	30,00	26,90	27,80	25,10	27,45	Regular	9,00	4,80	6,90	2,40	5,78	Bajo	16,00	15,10	14,70	16,40	15,55	Regular	37,23	Regular
18	29,00	26,90	27,80	25,10	27,20	Regular	6,00	4,80	6,90	2,40	5,03	Bajo	15,00	15,10	14,70	16,40	15,30	Regular	37,48	Regular
19	29,00	26,90	27,80	25,10	27,20	Regular	8,00	4,80	6,90	2,40	5,53	Bajo	18,00	15,10	14,70	16,40	16,05	Alto	37,73	Regular
20	29,00	26,90	27,80	25,10	27,20	Regular	8,00	4,80	6,90	2,40	5,53	Bajo	18,00	15,10	14,70	16,40	16,05	Alto	37,73	Regular
21	31,00	26,90	27,80	25,10	27,70	Regular	6,00	4,80	6,90	2,40	5,03	Bajo	20,00	15,10	14,70	16,40	16,55	Alto	39,23	Alto
22	33,00	26,90	27,80	25,10	28,20	Alto	9,00	4,80	6,90	2,40	5,78	Bajo	20,00	15,10	14,70	16,40	16,55	Alto	38,98	Alto
23	31,00	26,90	27,80	25,10	27,70	Regular	7,00	4,80	6,90	2,40	5,28	Bajo	18,00	15,10	14,70	16,40	16,05	Alto	38,48	Alto
24	24,00	26,90	27,80	25,10	25,95	Regular	5,00	4,80	6,90	2,40	4,78	Bajo	14,00	15,10	14,70	16,40	15,05	Regular	36,23	Regular
25	32,00	26,90	27,80	25,10	27,95	Regular	7,00	4,80	6,90	2,40	5,28	Bajo	20,00	15,10	14,70	16,40	16,55	Alto	39,23	Alto
26	28,00	26,90	27,80	25,10	26,95	Regular	11,00	4,80	6,90	2,40	6,28	Bajo	16,00	15,10	14,70	16,40	15,55	Regular	36,23	Regular
27	29,00	26,90	27,80	25,10	27,20	Regular	9,00	4,80	6,90	2,40	5,78	Bajo	16,00	15,10	14,70	16,40	15,55	Regular	36,98	Regular
28	27,00	26,90	27,80	25,10	26,70	Regular	13,00	4,80	6,90	2,40	6,78	Bajo	12,00	15,10	14,70	16,40	14,55	Regular	34,48	Regular
29	32,00	26,90	27,80	25,10	27,95	Regular	7,00	4,80	6,90	2,40	5,28	Bajo	14,00	15,10	14,70	16,40	15,05	Regular	37,73	Regular
30	32,00	26,90	27,80	25,10	27,95	Regular	7,00	4,80	6,90	2,40	5,28	Bajo	16,00	15,10	14,70	16,40	15,55	Regular	38,23	Alto

Fuente: Base de datos general

Interpretación:

En la tabla 2 se observa el resumen de datos de la variable rendimiento laboral obtenidos luego de aplicar cuatro instrumentos a la muestra. Primero se aplicó la escala de rendimiento laboral individual de Koopmans et al., adaptada al español por Gabini y Salessi (2017), se obtuvo 40 puntos como promedio (ver ficha técnica, anexo 2). La observación se realizó en cinco fechas distintas, calificándose según baremos, se alcanzó 37.2 puntos en promedio (ver ficha técnica, anexo 2). En el caso de la entrevista, se realizó un focus group con 10 colaboradores, las respuestas fueron calificadas según baremos establecidos, alcanzando 35.6 puntos en promedio (ver ficha técnica, anexo 2). Adicionalmente, para esta variable se realizó el análisis documental a cuatro reportes: producción, ausentismo y asistencia a capacitaciones programadas, después de calificar según baremos, se obtuvo 39.10 puntos como promedio (ver ficha técnica, anexo 2). Para esta investigación se han

triangulado los cuatro instrumentos con el propósito de sincerar las respuestas brindadas por cada unidad muestral. Los resultados se obtuvieron por dimensión para posteriormente sumar los resultados del rendimiento en la tarea y en el contexto, y restar los comportamientos contraproducentes, encontrándose como promedio 37.92 puntos para esta variable.

Estas bases de datos resumen han permitido elaborar las tablas estadísticas correspondientes a cada objetivo específico que son mostradas a continuación.

Del objetivo general

Determinar la relación entre felicidad y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019.

Tabla 3:

Correlación entre felicidad y rendimiento laboral

		Felicidad	Rendimiento laboral
Felicidad	Correlación de Pearson	1	,570**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
Rendimiento laboral	Correlación de Pearson	,570**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

Al analizar estadísticamente la felicidad y el rendimiento laboral, se demuestra que existe una correlación positiva y moderada entre ambas variables, teniendo una significancia en el nivel de 0.01, por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

De los objetivos específicos:

Identificar el nivel de felicidad en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019

Tabla 4:

Nivel de felicidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Felicidad	Bajo	0	0%	0%
	Medio	10	33,3%	33,3%
	Alto	20	66,7%	100,0%
	Muy alto	0	0%	100,0%
Sentido positivo de la vida	Bajo	0	0%	0%
	Medio	8	26,7%	26,7%
	Alto	22	73,3%	100,0%
	Muy alto	0	0%	100,0%
Satisfacción con la vida	Bajo	0	0%	0%
	Medio	10	33,3%	33,3%
	Alto	20	66,7%	100,0%
	Muy alto	0	0%	100,0%
Realización personal	Bajo	0	0%	0%
	Medio	28	93,3%	93,3%
	Alto	2	6,7%	100,0%
	Muy alto	0	0%	100,0%
Alegría de vivir	Bajo	0	0%	0%
	Medio	9	30,0%	30,0%
	Alto	21	70,0%	100,0%
	Muy alto	0	0%	100,0%

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

El 66.7% de colaboradores tienen un alto nivel de felicidad (puntaje de 103 a 119.99, entendiéndose como una persona que se encuentra en camino de alcanzar la plenitud, se siente bien con lo que ha logrado hasta hoy); y el 33.3% tienen un nivel medio (puntaje de 69 a 102.99, corresponde a las personas que sienten que todavía le falta mucho para sentirse pleno). No hay colaboradores que tengan un nivel muy alto de felicidad, pero tampoco quienes tengan un nivel bajo.

Si se analiza por dimensiones, se aprecia que la menos desarrollada es la realización personal, donde el 93.3% de colaboradores afirman tener un nivel medio (puntaje de 16 a 22.99, corresponde a aquellas personas que sienten que es muy difícil alcanzar sus metas.), mientras que solo el 6.7% afirman tener un alto nivel de realización personal (puntaje entre

23 y 26.99, estas personas se caracterizan porque se sienten capaces de alcanzar metas trascendentales), se trata de la única dimensión que se encuentra mayormente en nivel medio.

Por otro lado, la dimensión más desarrollada en los colaboradores de Mapfre oficina Chimbote, es el sentido positivo de la vida, donde el 73.3% afirma estar en un nivel alto (puntaje de 43 a 49.99, son personas que la mayor parte del tiempo se sienten contentas y no sufren fuertes estados depresivos); luego se puede observar que el 70% de colaboradores tienen una alegría de vivir en nivel alto (puntaje de 16 a 18.99, se caracterizan por sentir que las experiencias positivas que ha tenido a lo largo de su vida son en promedio mucho mayores, que las negativas); y el 66.7% de colaboradores afirma tener un nivel alto satisfacción con la vida (puntaje entre 23 y 26.99, estos colaboradores sienten que se encuentra en el camino de alcanzar su ideal de vida).

Tabla 5:

Caracterización de la felicidad

		Recuento	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Nivel alto de felicidad	Edad	<= 25	2	10,0%	10,0%
		26 – 35	9	45,0%	55,0%
		36 – 46	7	35,0%	90,0%
		47 – 56	2	10,0%	100,0%
		57+	0	0%	100,0%
	Sexo	Masculino	8	40,0%	40,0%
		Femenino	12	60,0%	100,0%
	Estado civil	Soltero	9	45,0%	45,0%
		Casado	10	50,0%	95,0%
		Divorciado	1	5,0%	100,0%
	Grado de instrucción	Secundaria	1	5,0%	5,0%
		Técnica	3	15,0%	20,0%
		Superior incompleta	5	25,0%	45,0%
Superior completa		11	55,0%	100,0%	
	Post grado	0	0%	100,0%	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

El 55% de colaboradores que tienen un nivel alto de felicidad (puntaje entre 103 y 119.99), tienen hasta 35 años, a partir de esa edad, el nivel de felicidad empieza a disminuir. Con respecto al sexo, el 60% de colaboradores con nivel alto de felicidad son mujeres, el 50% son casados. En cuanto al grado de instrucción, el 55% de colaboradores que afirmaron tener un nivel alto de felicidad, tienen educación superior completa.

Identificar el nivel de rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019

Tabla 6:

Nivel de rendimiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Rendimiento Laboral	Bajo	0	0%	0%
	Medio	14	46,7%	46,7%
	Alto	16	53,3%	100,0%
	Muy alto	0	0%	100,0%
Rendimiento en la tarea	Bajo	0	0%	0%
	Medio	26	86,7%	86,7%
	Alto	4	13,3%	100,0%
	Muy alto	0	0%	100,0%
Comportamiento contraproducente	Bajo	30	100,0%	100,0%
	Medio	0	0%	100,0%
	Alto	0	0%	100,0%
	Muy alto	0	0%	100,0%
Rendimiento en el context	Bajo	0	0%	0%
	Medio	16	53,3%	53,3%
	Alto	14	46,7%	100,0%
	Muy alto	0	0%	100,0%

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

El 53.3% de los colaboradores de Mapfre oficina Chimbote, tienen un alto rendimiento laboral (puntaje entre 38 y 43.99, corresponde a los colaboradores que tienen conductas que contribuyen al cumplimiento de los objetivos organizacionales), mientras que el 46.7% de los mismos, tienen un rendimiento laboral medio (puntaje entre 26 y 37.99, son aquellos colaboradores que ocasionalmente contribuyen con los objetivos de la empresa), no existiendo colaboradores con rendimiento extremo, ya sea bajo o muy alto.

Analizando las tres dimensiones del rendimiento laboral, el 86.7% de los colaboradores de Mapfre oficina Chimbote, presentan un nivel medio de rendimiento en la tarea (puntaje de 19 a 27.99, se caracterizan porque cumplen con las tareas encomendadas, pero bajo supervisión), y solo un 13.3% lo considera alto (puntaje entre 28 y 31.99, son colaboradores que cumple con las tareas propias de su puesto). En cuanto a los comportamientos contraproducentes, el 100% de colaboradores tienen un nivel bajo (puntaje

entre 05 y 13.99, son colaboradores cuyo actuar corresponde con el esperado por la organización). Con respecto al rendimiento en el contexto, el 53.3% presente un nivel medio (puntaje entre 11 y 15.99, son personas que trabajan de manera cordial solo con las personas cercanas a su entorno), mientras que el 46.7% considera tener un rendimiento en el contexto de nivel alto (puntaje entre 16 y 18.99, se caracterizan por ser colaboradores que mantienen un grato ambiente laboral con sus compañeros).

Tabla 7:

Caracterización del rendimiento laboral

		Recuento	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Nivel alto de rendimiento laboral	Edad	<= 25	1	6,25%	6,25%
		26 - 35	6	37,50%	43,75%
		36 - 46	7	43,75%	87,50%
		47 - 56	1	6,25%	93,75%
		57+	1	6,25%	100,00%
	Sexo	Masculino	7	43,75%	43,75%
		Femenino	9	56,25%	100,00%
	Estado civil	Soltero	8	50,00%	50,00%
		Casado	7	43,75%	93,75%
		Divorciado	1	6,25%	100,00%
	Grado de instrucción	Secundaria	1	6,25%	6,25%
		Técnica	1	6,25%	12,50%
		Superior incompleta	4	25,00%	37,50%
		Superior completa	10	62,50%	100,00%
		Post grado	0	0%	100,00%

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

El 87.5% de colaboradores con un nivel alto de rendimiento laboral (puntaje de 38 a 43.99), tienen hasta 46 años de edad, siendo el mayor porcentaje las mujeres (56.25), el 50% son solteros y el 62.5% tienen grado de instrucción superior completa.

Analizar la relación entre sentido positivo de la vida y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019

Tabla 8:

Relación entre sentido positivo de la vida y rendimiento laboral

		Alto rendimiento laboral			
		Recuento	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Alto sentido positivo de la vida	Edad	<= 25	1	7,7%	7,7%
		26 - 35	5	38,5%	46,2%
		36 - 46	6	46,1%	92,3%
		47 - 56	1	7,7%	100,0%
		57+	0	0,0%	100,0%
	Sexo	Masculino	5	38,5%	38,5%
		Femenino	8	61,5%	100,0%
	Estado civil	Soltero	6	46,1%	46,1%
		Casado	6	46,1%	92,3%
		Divorciado	1	7,7%	100,0%
	Grado de instrucción	Secundaria	1	7,7%	7,7%
		Técnica	1	7,7%	15,4%
		Superior incompleta	3	23,1%	38,5%
		Superior completa	8	61,5%	100,0%
		Post grado	0	0,0%	100,0%

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

Se observa que los colaboradores que tienen alto sentido positivo de la vida (puntaje entre 43 y 49.99) y alto rendimiento laboral (puntaje de 38 a 43.99), en su mayoría tienen entre 36 y 46 años (46.1%), son de sexo femenino (61.5%), y tienen grado de instrucción superior completa (61.5%).

Tabla 9:

Correlación entre sentido positivo de la vida y rendimiento laboral

		Sentido positivo de la vida	Rendimiento laboral
Sentido positivo de la vida	Correlación de Pearson	1	,393*
	Sig. (bilateral)		,031
	N	30	30
Rendimiento laboral	Correlación de Pearson	,393*	1
	Sig. (bilateral)	,031	
	N	30	30

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Hay una correlación positiva pero baja entre sentido positivo de la vida y rendimiento laboral (0.393); esta correlación es significativa en el nivel de 0.05; siendo esta dimensión la que tiene la más baja correlación con la variable rendimiento laboral.

Analizar la relación entre satisfacción con la vida y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019

Tabla 10:

Relación entre satisfacción con la vida y rendimiento laboral

		Alto rendimiento laboral			
		Recuento	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Alta satisfacción con la vida	Edad	<= 25	1	7,1%	7,1%
		26 - 35	5	35,7%	42,8%
		36 - 46	6	42,9%	85,7%
		47 - 56	1	7,1%	92,8%
		57+	1	7,1%	100,0%
	Sexo	Masculino	6	42,9%	42,9%
		Femenino	8	57,1%	100,0%
	Estado civil	Soltero	6	42,9%	42,9%
		Casado	7	50,0%	92,9%
		Divorciado	1	7,1%	100,0%
	Grado de instrucción	Secundaria	1	7,1%	7,1%
		Técnica	1	7,1%	14,2%
		Superior incompleta	4	28,6%	42,8%
		Superior completa	8	57,1%	100,0%
	Post grado	0	0,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

Según los resultados de la Tabla 10, los colaboradores que tienen nivel alto de satisfacción con la vida (puntaje de 23 a 26.99) y alto nivel de rendimiento laboral (puntaje entre 38 y 43.99), mayormente, tienen entre 36 y 46 años (42.9%), son mujeres (57.1%), están casados (50%) y tienen grado de instrucción superior completa (57.1%).

Tabla 11:

Correlación entre satisfacción con la vida y rendimiento laboral

		Satisfacción con la vida	Rendimiento laboral
Satisfacción con la vida	Correlación de Pearson	1	,558**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
Rendimiento laboral	Correlación de Pearson	,558**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

Existe una correlación positiva y moderada entre satisfacción con la vida y rendimiento laboral (0.558); esta correlación es significativa en el nivel de 0.01.

Analizar la relación entre realización personal y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019

Tabla 12:

Relación entre realización personal y rendimiento laboral

		Medio nivel de rendimiento laboral			
		Recuento	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Medio nivel de realización personal	Edad	<= 25	1	7,1%	7,1%
		26 – 35	6	42,9%	50,0%
		36 – 46	4	28,6%	78,6%
		47 – 56	3	21,4%	100,0%
		57+	0	0,0%	100,0%
	Sexo	Masculino	5	35,7%	35,7%
		Femenino	9	64,3%	100,0%
	Estado civil	Soltero	7	50,0%	50,0%
		Casado	5	35,7%	85,7%
		Divorciado	2	14,3%	100,0%
	Grado de instrucción	Secundaria	1	7,1%	7,1%
		Técnica	2	14,3%	21,4%
		Superior incompleta	5	35,7%	57,1%
		Superior completa	6	42,9%	100,0%
		Post grado	0	0,0%	100,0%

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

En la Tabla 12 se observa que los colaboradores que tienen nivel medio de realización personal (puntaje entre 16 y 22.9) y nivel medio de rendimiento laboral (puntaje de 26 a

37.99), en su mayoría, tienen entre 26 y 35 años (42.9%), son mujeres (64.3%), están solteros (50%) y tienen grado de instrucción superior completa (42.9%).

Tabla 13:

Correlación entre realización personal y rendimiento laboral

		Realización personal	Rendimiento laboral
Realización personal	Correlación de Pearson	1	,588**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
Rendimiento laboral	Correlación de Pearson	,588**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

Existe una correlación positiva y moderada entre la realización personal y el rendimiento laboral (0.588); esta correlación es significativa en el nivel de 0.01. Siendo esta dimensión la que tiene la mayor correlación con la variable rendimiento laboral.

Analizar la relación entre alegría de vivir y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019

Tabla 14:

Relación entre alegría de vivir y rendimiento laboral

		Alto rendimiento laboral			
		Recuento	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Alta alegría de vivir	Edad	<= 25	1	6,7%	6,7%
		26 – 35	5	33,3%	40,0%
		36 – 46	7	46,7%	86,7%
		47 – 56	1	6,7%	93,4%
		57+	1	6,7%	100,0%
	Sexo	Masculino	6	40,0%	40,0%
		Femenino	9	60,0%	100,0%
	Estado civil	Soltero	7	46,7%	46,7%
		Casado	7	46,7%	93,4%
		Divorciado	1	6,7%	100,0%
	Grado de instrucción	Secundaria	1	6,7%	6,7%
		Técnica	1	6,7%	13,4%
		Superior incompleta	3	20,0%	33,4%
		Superior completa	10	66,7%	100,0%
		Post grado	0	0,0%	100,0%

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

Al relacionar la alegría de vivir con el rendimiento laboral, se observa que quienes tienen un nivel alto de alegría de vivir (puntaje de 16 a 18.99) y alto nivel de rendimiento laboral (puntaje entre 38 y 43.99), en su mayoría tienen grado de instrucción superior completa (66.7%); el 60% son mujeres y el 46.7% tienen edad entre 36 y 46 años (46.7%).

Tabla 15:

Correlación entre alegría de vivir y rendimiento laboral

	Alegría de vivir	Rendimiento laboral
Alegría de vivir	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,553**
	N	30
Rendimiento laboral	Correlación de Pearson	,553**
	Sig. (bilateral)	,002
	N	30

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

Hay una correlación positiva y moderada entre la alegría de vivir y el rendimiento laboral (0.553); esta correlación es significativa en el nivel de 0.01.

Proponer un plan de mejora para Mapfre, según demanden los resultados de investigación

Tabla 16:

Caracterización de la realización personal

		Recuento	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Nivel medio de realización personal	Edad	<= 25	2	7,1%	7,1%
		26 – 35	11	39,3%	46,4%
		36 – 46	10	35,7%	82,1%
		47 – 56	4	14,3%	96,4%
		57+	1	3,6%	100,0%
	Sexo	Masculino	11	39,3%	39,3%
		Femenino	17	60,7%	100,0%
	Estado civil	Soltero	14	50,0%	50,0%
		Casado	11	39,3%	89,3%
		Divorciado	3	10,7%	100,0%
	Grado de instrucción	Secundaria	2	7,1%	7,1%
		Técnica	3	10,7%	17,8%
		Superior incompleta	9	32,1%	49,9%
		Superior completa	14	50,0%	99,9%
Post grado		0	0,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

Los colaboradores de Mapfre Chimbote que no han desarrollado un nivel alto de realización personal y se han quedado en un nivel medio (puntaje entre 16 y 22.99), en su mayoría tienen entre 26 y 46 años (75%), son mujeres (60.7%), de estado civil soltero (50%) y tienen grado de instrucción superior completa (50%).

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los antecedentes y teorías analizadas y tomando como base a los resultados obtenidos, se discuten los siguientes hallazgos:

La tabla 3 corresponde al objetivo general; al respecto, se puede afirmar que existe una correlación positiva y moderada entre felicidad y rendimiento laboral ($r = 0.570$); al tener una significancia de 0.01, se procede a aceptar la hipótesis de investigación. Estos resultados coinciden con los encontrados por Oswald, Proto y Sgroi (2015, p. 806), quienes en su estudio demostraron que la felicidad de los colaboradores puede incrementar hasta en 12% los resultados de las organizaciones; de igual forma Hosie, Sevastos y Cooper (2007, p. 172) concluyeron que existe una correlación positiva entre tener trabajadores felices y los resultados de la organización. También Lyubomirsky (2005, p. 845) afirma que mientras más feliz sea una persona, su nivel de producción será más alto. Asimismo, Dutschke (2013, p. 39) plantea organizaciones felices donde cada colaborador aporta sus fortalezas en el trabajo en equipo con el fin de alcanzar los objetivos y metas propuestos. Por todo lo señalado y de acuerdo a la experiencia profesional y a los resultados encontrados, se afirma que la felicidad y el rendimiento laboral tienen una correlación positiva.

En la tabla 4, en relación con el objetivo de analizar el nivel de felicidad, se observa que el 66.7% de colaboradores están en un rango alto (puntuación entre 103 y 119.99). Al respecto, Alarcón (2006, p. 61) da la definición de felicidad como un estado donde el individuo se siente satisfecho plenamente y se experimenta subjetivamente frente a la posesión de un bien deseado que carece de un valor intrínseco, por lo señalado, un mismo bien no genera la misma felicidad para distintas personas. Asimismo, Diener (1994, p. 103) afirma que la felicidad se da como producto de una autoevaluación que se realiza una persona para obtener una perspectiva de su vida. Por su parte, Seligman en el 2002 planteó su modelo PERMA para explicar la felicidad dentro de las organizaciones, donde señala que la felicidad está compuesta por cinco elementos: las emociones positivas, el compromiso con el trabajo, las relaciones positivas, el propósito, y los logros. Estos resultados coinciden con los encontrados en 2019 en el Informe de la felicidad en el Perú: ¿Qué peruanos son más felices?, donde se consideró a los peruanos con una nota promedio de 16 en la escala del 01 al 20. Asimismo, coinciden con los resultados del Ministerio de Salud donde se nombró a Chimbote como la ciudad más feliz del Perú, ya que un 79.5% de los encuestados afirmó

sentirse feliz cuando les pidieron recordar cómo les fue en el mes anterior. Por el contrario, esta investigación contradice lo postulado por Parodi (2018) quien afirmó que la sociedad peruana era deprimida como consecuencia de los altos niveles de corrupción, la desigualdad en cuanto a las oportunidades y los bajos niveles de salud y educación.

En la misma tabla, se observa que la dimensión más desarrollada es la realización personal, la cual es alta en el 73.3% de los colaboradores; siendo los reactivos de esta dimensión los que expresan plena felicidad y no solo sentimientos pasajeros de estar feliz. Los ítems que la componen manifiestan autosuficiencia, tranquilidad emocional y placidez. Es decir, la realización personal se relaciona con la felicidad en el sentido de la orientación que tiene una persona hacia la consecución de metas que considera que son de gran importancia para su vida (Alarcón, 2006).

En la tabla 5, relacionada con el mismo objetivo específico, se muestra que los niveles más altos de felicidad se dan en colaboradores que tienen hasta 35 años de edad (55%), de sexo femenino (60%), estado civil casado (50%) y con grado de instrucción superior completo (55%). Estos resultados coinciden con los encontrados por Myers (1995, p. 17), quien en su investigación concluyó que una persona es más feliz cuando está casada y tiene un estatus social y laboral elevado. Sin embargo, Boehm y Lyubomirsky (2009, p. 675) afirman que cuando las necesidades psicológicas son satisfechas, solo afectan entre el 8% y el 15% de la felicidad total de la persona. Por su parte Fisher (2010, p. 408) afirma que el tipo de liderazgo que se da en la empresa también influye en la felicidad del colaborador coincidiendo con Salas (2013) quien concluyó que un liderazgo transformacional influye directamente en la felicidad del colaborador. Por su parte, Ryan, Huta y Deci (2008, p. 165) sostienen que el nivel de felicidad se incrementa cuando la persona busca alcanzar objetivos personales subjetivos más que monetarios. Al respecto, López y Fierro (2015, p. 205) proponen que los países deben considerar el índice de felicidad de sus ciudadanos para medir la eficacia de las políticas gubernamentales; esto corrobora el postulado de Ortega y Cortés (2017, p. 70) de que un aumento del PBI per cápita de 1,000 euros, aumenta 0.04 puntos el nivel de felicidad.

Después de haber realizado las mediciones correspondientes y en base a la experiencia propia, se puede afirmar que los colaboradores de Mapfre oficina Chimbote, mayormente, tienen un alto nivel de felicidad.

Los resultados de la tabla 6 están relacionados con el objetivo de analizar el rendimiento laboral; estos resultados muestran que el 53.3% de colaboradores tienen un alto rendimiento laboral (puntuación entre 38 y 43.99), entendido éste como los comportamientos que son relevantes para cumplir con las metas que se ha propuesto la organización y que están bajo control total del trabajador (Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, De Vet, & Van der Beek, 2013). De las dimensiones que componen el rendimiento laboral, se ha encontrado que la menos desarrollada es el rendimiento en la tarea, donde el 86.7% de colaboradores se encuentran en nivel medio; esta dimensión se refiere a las conductas propias de las tareas técnicas del puesto e incluyen el planeamiento y la organización del trabajo, la orientación a resultados, la priorización del trabajo y la eficiencia laboral (Gabini & Salessi, 2017, p. 33). Esto se relaciona con lo mencionado por Gavin y Mason (2004, p. 389) quienes concluyen que cuando la productividad aumenta, el trabajo genera mayor estrés e insatisfacción. Esta tabla también muestra que los comportamientos contraproducentes están 100% en nivel bajo; éstos son definidos por Roberts, Harms, Caspi y Moffitt (2007, p. 1435) como adversos a los intereses que rigen a la empresa; Spector y Fox (2002, p. 290) sostienen que este tipo de comportamiento forma parte del rendimiento laboral. Al respecto, la falta de productividad puede ocasionar comportamientos agresivos con los compañeros y la organización (Robbins y Judge, 2017, p. 83). Esto reafirma lo expresado por Luthans y Yusef (2007, p. 340) quienes concluyeron que un comportamiento positivo en la organización puede mejorar entre un 4% y 15% el rendimiento laboral; así también, Podsakoff, Ahearne y Mackenzie (1997, p. 267) afirman que los comportamientos de ayuda impactan positivamente en el rendimiento, mejorando la calidad de trabajo.

De los trabajadores con alto nivel de rendimiento laboral, de acuerdo a la tabla 7, se observa que el 43.75% tienen entre 36 y 46 años, el 56.25% son mujeres, el 50% son solteros y el 62.5% tienen grado de instrucción superior completa. Al respecto, Salamin y Hom (2005, p. 1212) concluyeron que los colaboradores con desempeño promedio, tienen menos rotación que aquéllos con rendimientos extremos, tanto positivos como negativos. Así, al medir las conductas de los colaboradores de Mapfre oficina Chimbote en tres grandes dimensiones como son: rendimiento en la tarea, conductas contraproducentes y rendimiento en el contexto, se ha podido determinar que su rendimiento laboral es predominantemente alto.

La tabla 8 corresponde al objetivo específico de analizar la relación entre sentido positivo de la vida y rendimiento laboral; se observa que las personas que tienen un alto nivel en ambos casos, mayormente tienen entre 36 y 46 años (46.1%), son mujeres (61.5%) y tienen grado de instrucción superior completa (61.5%). Al respecto, se entiende el sentido positivo de la vida como el hecho de no tener estados depresivos profundos y, por el contrario, tener sentimientos buenos con uno mismo y con la vida en general (Alarcón, 2006, p. 104).

En la tabla 9, relacionada con el mismo objetivo, se observa que la correlación que existe entre ambos es positiva pero baja ($r = 0.393$), siendo ésta la dimensión con más baja correlación con respecto al rendimiento laboral. Al respecto, Hosie y Sevastos (2009, p. 156) considera que es importante que las empresas se interesen por estudiar y desarrollar los rasgos positivos de la persona como el optimismo y la felicidad. Silverblatt (2010, p. 33) plantea que lo más importante para la economía es fomentar la felicidad de los colaboradores, haciendo que éste incremente sus emociones positivas y disminuya sus niveles de estrés. Por su parte, Fischman (2017, p. 27) asegura que la empresa puede lograr un alto rendimiento uniéndose a la psicología, a fin de obtener herramientas que son necesarias para generar colaboradores felices y positivos que cuenten con una alta productividad y una constante búsqueda del éxito. Además, por experiencia propia en el campo laboral, se puede afirmar que hay una relación positiva entre sentido positivo de la vida y rendimiento laboral.

La tabla 10 está relacionada con el objetivo de analizar la relación entre satisfacción con la vida y rendimiento laboral, los resultados muestran que aquéllos que tienen alto nivel en ambos casos, mayormente tienen entre 36 y 46 años (42.9%), son mujeres (57.1%), están casados (50%) y tienen grado de instrucción superior completa (57.1%). Al respecto, Veenhoven (1994, p. 90) afirma que una persona siente satisfacción cuando evalúa su calidad de vida de manera positiva. Por su parte, Luna, Laca y Mejía (2011, p. 21) asocian esta dimensión con la satisfacción familiar, así como con el estado de salud y económico.

En la tabla 11, relacionada con el mismo objetivo específico, se observa que la correlación entre satisfacción con la vida y rendimiento laboral es positiva y moderada ($r = 0.558$). Esto coincide con lo planteado por Wright y Cropanzano (2004, p. 347) quienes concluyeron que la psicología del bienestar es responsable de hasta un 25% de la variación

del rendimiento laboral de un trabajador. Al respecto, Castro (2010, p. 46) afirma que una persona con alto nivel de bienestar o felicidad experimenta satisfacción con su vida y en pocas oportunidades se deja dominar por sentimientos negativos como la tristeza o el enojo. Asimismo, Bakker y Oerlemans (2011, p. 185) afirman que un colaborador con alto nivel de satisfacción tiene un elevado engagement. Por su parte, Payne y Simsarian (2006, p. 374) concluyen que la satisfacción de una persona mejora su lealtad con la empresa y su trato con el cliente. Complementando lo expuesto con la experiencia profesional, se manifiesta que se da una relación positiva entre satisfacción con la vida y rendimiento laboral.

La tabla 12 está relacionada con analizar la relación entre realización personal y rendimiento laboral, en los resultados se observa que los colaboradores que tienen nivel medio tanto de sentimiento de realización personal como rendimiento laboral, tienen entre 26 y 35 años de edad (42.9%), son mujeres (64.3%), solteros (50%) y tienen grado de instrucción superior completa (42.9%). Al respecto, Alarcón (2006, p. 104) señala que la definición de realización personal corresponde con la de felicidad en el sentido de la orientación que tiene una persona hacia el alcance de metas trascendentes en su vida.

De acuerdo a la tabla 13, relacionada con el mismo objetivo, se observa que existe una correlación positiva y moderada entre realización personal y rendimiento laboral ($r = 0.588$), siendo esta correlación la más fuerte entre todas las dimensiones planteadas. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Fernando Agudelo, citado en Bless (2017), quien concluyó que una persona comprometida con su trabajo, es capaz de mejorar sus resultados. Asimismo, Duche y Rivera (2019, p. 359) concluyeron que cuando una persona tiene la motivación para alcanzar una meta personal o profesional, aumenta el sentido de felicidad que perciben en su ambiente laboral. Por lo señalado por los autores antes mencionados y de acuerdo a los resultados obtenidos, se afirma que hay una relación directa entre el sentimiento de realización personal y el rendimiento laboral.

La tabla 14 está relacionada con analizar la relación entre alegría de vivir y rendimiento laboral; en ella se puede observar que los colaboradores que tienen una alta alegría de vivir y un alto rendimiento laboral, en su mayoría tienen entre 36 y 46 años (46.7%), son mujeres (60%) y tienen grado de instrucción superior completa (66.7%). Al respecto, Posada y Aguilar (2012, p. 89) señala que la alegría de vivir está referida a lo maravilloso que se siente una persona por estar viva y está relacionada con las experiencias positivas que ha tenido a

lo largo de su vida. Asimismo, Alarcón y Caycho (2015) señalan que la alegría de vivir también está relacionada con el optimismo. Por su parte, Lyubomirsky, King y Diener (2005, p. 846) señalan que las personas alegres son mejores líderes y negociadores.

En la tabla 15, que corresponde al mismo objetivo específico, se aprecia que existe una correlación positiva y moderada entre alegría de vivir y rendimiento laboral ($r = 0.553$). Estos resultados coinciden con lo señalado por Judge y Erez (2007, p. 587), quienes en su investigación concluyeron que las personas alegres y optimistas tienen mejor rendimiento que las personas tristes. Del mismo modo, Elliot (2002, p. 814) concluyó que las personas con alegría y gratitud promueven la construcción de recursos para la obtención de resultados; ya que las personas con emociones positivas son más flexibles, lo cual mejora el nivel de sus relaciones sociales. Además, Frederickson (2003, p. 334) concluyó que las emociones positivas no solo transforman a las personas, sino que además influyen a nivel organizacional, creando empresas armoniosas y cohesionadas. Al respecto, Bisquerra (2000, p. 52) plantea que la felicidad en una persona genera actitudes positivas con los demás miembros del equipo y potencia los estados de tranquilidad y relajación, facilitando la empatía, lo que potencia el bienestar en el trabajo; esto coincide con lo señalado con Fowler y Christakis (2008, p. 337) quienes afirman que la felicidad se puede contagiar hasta en tres niveles de una red social. Considerando la experiencia personal y en base a los resultados encontrados, se da una relación directa entre alegría de vivir y rendimiento laboral.

La tabla 16 corresponde al objetivo de proponer un plan de mejora para Mapfre según demanden los resultados. Se observa que el mayor porcentaje de colaboradores que tienen desarrollada en un nivel medio el sentimiento de realización personal, tienen entre 26 y 46 años (75%), son mujeres (60.7%), de estado civil soltero (50%) y tienen grado de instrucción superior completa (50%). Al respecto, Gil (2001, p. 2) afirma que estos trabajadores tienden a evaluarse negativamente, lo que les provoca insatisfacción con los resultados obtenidos y desconexión consigo mismos y con los demás, no pudiendo dar más de sí a nivel emocional y afectivo. Por su parte, Tarragona (2013, p. 118) sostiene la necesidad de preparar a los colaboradores a fin de que puedan desarrollarse mejor en su ambiente laboral.

V. CONCLUSIONES

- Primero:** Se concluye finalmente, que existe una relación positiva pero moderada entre felicidad y rendimiento laboral; al tener un nivel de significancia de 0.01, se acepta la hipótesis de investigación.
- Segundo:** El rendimiento laboral promedio de los colaboradores de la oficina Chimbote de Mapfre en el 2019 es alto en un 53.3%, teniendo mejor rendimiento los colaboradores entre 36 y 46 años de edad, mujeres, solteros y con grado de instrucción superior completa. Asimismo, la dimensión más desarrollada entre los colaboradores de Mapfre Chimbote es el rendimiento en el contexto.
- Tercero:** Existe una correlación positiva pero baja entre sentido positivo de la vida y rendimiento laboral. Siendo en su mayoría quienes los han desarrollado más las mujeres con grado de instrucción superior completa.
- Cuarto:** Hay una correlación positiva moderada entre satisfacción con la vida y rendimiento laboral. Encontrándose estas características más desarrolladas en mujeres casadas que han completado el grado de instrucción superior.
- Quinto:** Existe una correlación positiva y baja entre realización personal y rendimiento laboral. Se hallan los niveles más bajos en las mujeres solteras con grado de instrucción superior completa.
- Sexto:** Se da una correlación positiva y baja entre alegría de vivir y rendimiento laboral. Estando más desarrolladas estas características en las mujeres con grado de instrucción superior completa.
- Sétimo:** Se propone establecer un taller de desarrollo personal, orientado específicamente a desarrollar la realización personal, debido a que se trata de la dimensión menos desarrollada de la felicidad y al mismo tiempo, la que tiene mayor correlación con el rendimiento laboral.

Octavo: El nivel promedio de felicidad en los colaboradores de Mapfre Chimbote, durante el año 2019 es alto en un 66.7%, encontrándose que los colaboradores más felices son aquellos que tienen entre 26 y 35 años, son mujeres, están casados y tienen grado de instrucción superior completa. Siendo la dimensión más desarrollada el sentido positivo de la vida.

VI. RECOMENDACIONES

- Primero:** Al director de recursos humanos de Mapfre, se recomienda realizar acciones para mantener y fortalecer el nivel de felicidad en sus colaboradores, a través del desarrollo de las dimensiones aquí presentadas.
- Segundo:** Se recomienda a la directora de la oficina Chimbote de Mapfre, seguir reforzando el buen rendimiento de sus colaboradores y acompañar a los que todavía están en un nivel medio para que puedan mejorar en el mediano plazo.
- Tercero:** Se recomienda a la directora de Mapfre Chimbote desarrollar el taller propuesto: “Descubriendo mi maravillosa vida”, orientado principalmente a las colaboradoras mujeres, que permita mejorar el nivel de felicidad, enfocándose principalmente en la dimensión realización personal; lo cual con el tiempo, según los resultados del presente estudio, se traducirá en un mejor rendimiento laboral.
- Cuarto:** Se recomienda futuros investigadores, seguir profundizando en el estudio de las variables presentadas en esta investigación, y de ser posible, realizar un trabajo experimental que permita desarrollar un análisis más profundo.

VII. PROPUESTA

7.1. Denominación

“Descubriendo mi maravillosa vida”

7.2. Identificación de problemas

A partir de los instrumentos aplicados, se identificó que la dimensión menos desarrollada de la felicidad en Mapfre Chimbote es la realización personal, sin embargo es la que tiene más alta correlación con el rendimiento laboral; además se encontró que son las mujeres quienes tienen menos desarrollada dicha dimensión. Al analizar las causas raíz, se pudieron identificar las siguientes: baja autoestima, baja inteligencia emocional, falta de tiempo libre, conflictos familiares y subempleo.

7.3. Objetivos

El objetivo general del taller es: Incrementar el nivel de autoestima en las colaboradoras de Mapfre, oficina Chimbote.

Los objetivos específicos son: Desarrollar la capacidad de autoconocimiento en las colaboradoras. Fomentar la autoestima y la confianza en sí misma. Desarrollar habilidades sociales. Romper el sentimiento de aislamiento, creando una conciencia de pertenencia. Empoderar a la mujer para que logre afrontar las dificultades que se presenten en los diversos contextos de su vida.

7.4. Datos generales del taller

El taller estará dirigido a las colaboradoras mujeres de Mapfre Chimbote y constará de cinco sesiones quincenales, con una duración de dos horas cada una; estará a cargo de la Mg. Fiorella Chervellini Orbegozo.

7.5. Recursos financieros

El taller tendrá un costo total de S/.3,000 (tres mil soles) que incluye los honorarios de la ponente y los materiales de trabajo para el desarrollo de las dinámicas.

7.6. Estructura del taller

Nº	Nombre de la Sesión	Contenido
1	Autoconcepto y autoconocimiento	¿Qué es y cómo se forma el autoconcepto?
		Aprendiendo a conocerme
		Reconocimiento de nuestros mundos: afectivo, emocional y cognitivo. Equilibrios y desequilibrios
		¿Qué somos y por qué?
		¿Cómo nos ven los demás?
		Los puntos fuertes y los puntos débiles
		Mis intereses ocupacionales
2	La autoestima	¿Qué es y cómo se desarrolla la autoestima?
		Niveles de autoestima
		Motivación y atribuciones
		¿Cómo construir una autoestima positiva?
		Modificar las creencias para incrementar la autoestima
		Técnicas para mejorar la autoestima
3	La asertividad	Consejos prácticos
		¿Qué es la asertividad?
		Relación entre empatía, comunicación, autoconcepto y asertividad
		Importancia de la comunicación no verbal
		¿Cómo desarrollar nuestra asertividad?
		Diferencias entre las conductas asertivas, agresivas y pasivas
		La escucha activa
4	Controlando el estrés	Los 28 Derechos Asertivos
		¿Qué es el estrés y cómo reconocerlo?
		¿Cómo medir el estrés?
		Identificar nuestros estresores personales.
		¿Cómo nos afecta el estrés?
		Técnicas para calmarnos
5	Actividad física y salud	Los masajes relajantes
		Importancia de la actividad física en la salud
		Cómo ejercitarse adecuadamente

REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una Escala Factorial para medir la Felicidad. *Revista Interamericana de Psicología*, 40(1), 99-106.
- Alarcón, R., & Caycho, T. (2015). Relaciones entre gratitud y felicidad en estudiantes universitarios de Lima metropolitana. *Psychologia: avances de la disciplina*, 9(1), 59-69.
- Arellano, R. (18 de Marzo de 2019). La felicidad de los peruanos. *El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/opinion/rincon-del-autor/felicidad-peruanos-rolando-arellano-noticia-617617>
- Bakker, A., & Oerlemans, W. (2011). Subjective well-being in organizations. *The Oxford handbook of positive organizational scholarship*, 178-189.
- Ben-Shajar, T. (2011). *La búsqueda de la felicidad. Por qué no serás feliz hasta que dejes de perseguir la perfección*. Barcelona: Alienta.
- Bisquerra, R. (2000). *Educación Emocional y Bienestar*. Barcelona: Praxis.
- Bless, K. (18 de Abril de 2017). Felicidad en el trabajo: el nuevo reto para las empresas. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/felicidad-nuevo-reto-empresas-133187>
- Boehm, J., & Lyubomirsky, S. (2009). The promise of sustainable happiness. *Oxford handbook of positive psychology*, 2, 667-677.
- Carr, A. (2007). *Psicología positiva: la ciencia de la felicidad*. España: Paidós Ibérica.
- Castro, A. (2010). *Fundamentos de Psicología Positiva*. Buenos Aires: Paidós.
- Delgado, G. (20 de Marzo de 2019). Ranking de los 10 países más felices del mundo, según la ONU. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/mundo/ranking-10-paises-felices-mundo-onu-261909>

- Diener, E. (1994). Assessing subjective well-being: Progress and opportunities. *Social indicators research*, 31(2), 103.
- Dolan, S., Jackson, S., & Schuler, R. (2003). *La Gestión de los Recursos Humanos*, 2ª edición. Madrid: McGraw Hill.
- Duche, A., & Rivera, G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*, 54, 353-363.
- Dutschke, G. (2013). Factores condicionantes de felicidad organizacional. Estudio exploratorio de la realidad en Portugal. *Revista de Estudios Empresariales*, 1, 21–43.
- EFE. (14 de Marzo de 2018). Perú ocupa el puesto 65 de 156 países “más felices”, según informa la ONU. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/peru-ocupa-puesto-65-156-paises-felices-informa-onu-229340>
- Elliot, A. (2002). Approach avoidance motivation in personality: Approach and avoidance temperaments and goals. *Journal of personality and social psychology*, 82(5), 804-818.
- Fernandez, I. (2015). *Felicidad Organizacional: Como Construir Felicidad en el Trabajo*. Santiago de Chile: Ediciones B.
- Fernández-Berrocal, P., & Extremera, N. (2006). Emotional intelligence: A theoretical and empirical overview of its first 15 years of history. *Psicothema*, 18, 7-12.
- Fischman, D. (2017). *La alta rentabilidad de la felicidad*. Lima: Planeta.
- Fisher, C. (2010). Happiness at work. *International Journal of Management Review*, 12(4), 384-412.
- Fowler, J., & Christakis, N. (2008). Dynamic spread of happiness in a large social network: longitudinal analysis over 20 years in the Framingham Heart study. *British Medical Journal*, 337-338.

- Frankl, V. (1996). *El hombre en busca de sentido*. Barcelona: Paidós.
- Frederickson, B. (2003). The value of positive emotions. *American Scientist*, 91(4), 330-337.
- Fredrickson, B. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden and build theory of positive emotions. *American psychologist*, 56(3), 218-226.
- Gabini, S., & Salessi, S. (2017). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1), 10-26.
- Gavin, J. H., & Mason, R. O. (2004). The virtuous organization: the value of. *Organizational Dynamics*, 33, 379-392.
- Gil, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica.com*, 3(5), 1-5.
- Goleman, D. (2012). *El Cerebro y la Inteligencia Emocional: nuevos descubrimientos*. Barcelona: Grupo Z.
- Great Place to Work*. (16 de Abril de 2019). Obtenido de <https://www.greatplacetowork.com.pe/los-mejores-lugares-para-trabajar/las-mejores/2018>
- Grupo emprendedores Chimbote*. (13 de Mayo de 2019). Obtenido de <https://www.grupoemprendedoreschimbote.com/la-riqueza-y-la-felicidad/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta ed. México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana editores.
- Hosie, P., & Sevastos, P. (2009). Does the happy-productive worker thesis apply to managers? *International Journal of workplace Health Management*, 2(2), 131-160.

- Hosie, P., Sevastos, P., & Cooper, C. (2007). The Happy Productive Worker Thesis and Australian Managers. *Journal of Human Values*, 13(2), 151-176.
- Informe de la felicidad en el Perú: ¿qué peruanos son los más felices? (20 de Marzo de 2019). *RPP Noticias*. Obtenido de <https://rpp.pe/peru/actualidad/informe-de-la-felicidad-en-el-peru-que-peruanos-son-los-mas-felices-noticia-1186579>
- Judge, T., & Erez, A. (2007). Interaction and Intersection: the constellation of emotional stability and extraversion in predicting performance. *Personnel Psychology*, 60(3), 573-596.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., De Vet, H., & Van der Beek, A. (2014). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 229-238.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Van der Beek, A., & De Vet, H. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 6-28.
- López, J., & Fierro, I. (2015). Determinantes de la felicidad en los administradores: una investigación realizada en las farmacias del Grupo Difare en Ecuador. *Universidad & Empresa*, 17(29), 181-211.
- Luna, A., Laca, F., & Mejia, J. (2011). Bienestar Subjetivo y Satisfacción con la Vida de Familia en Adolescentes Mexicanos de Bachillerato. *Psicología Iberoamericana*, 19(2), 17-26.
- Luthans, F. (2002). Positive organizational behaviour: developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive*, 16(3), 57-72.
- Luthans, F., & Youssef, C. (2007). Emerging positive organizational behaviour. *Journal of Management*, 33 (3), 321-349.

- Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: does happiness lead to success? *Psychological Bulletin*, *131*(6), 803-855.
- Lyubomirsky, S., Sheldon, K., & Schkade, D. (2005). Pursuing happiness: the architecture of sustainable change. *Review of General Psychology*, *9*(2), 111-131.
- MacKenzie, S., Podsakoff, P., & Fetter, R. (1993). The impact of organizational citizenship behaviour on evaluations of salesperson performance. *Journal of Marketing*, *57*, 70-80.
- Martinez, J. (2001). *Ética a Nicomaco*. Madrid, España: Alianza Madrid.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Minsa: ¡Chimbote es la ciudad "más alegre" del Perú! (26 de Mayo de 2012). *RSD*. Obtenido de <https://radiorsd.pe/noticias/todas-las-noticias/6130-minsa-ichimbote-es-la-ciudad-mas-alegre-del-peru>
- Myers, D. (1995). Who is happy? *Psychological Science*, *6*(1), 10-19.
- Myers, D. (2000). The funds, friends, and faith of happy people. *American Psychologist*, *55* (1), 56-67.
- Ortega, M., & Cortés, G. (2017). Estado de bienestar, felicidad y producción en la UE. *Revista de Estudios Empresariales*, *1*, 55-78.
- Oswald, A., Proto, E., & Sgroi, D. (2015). Happiness and productivity. *Journal of Labor Economics*, *33*(4), 789-822.
- Parodi, C. (23 de Marzo de 2018). ¿Qué tan felices somos los peruanos? *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/economiaparatodos/2018/03/que-tan-felices-somos-los-peruanos.html>

- Payne, S., & Simsarian Webber, S. (2006). Effects of service provider attitudes and employment status on citizenship behaviors and customers' attitudes and loyalty behavior. *Journal of Applied Psychology*, 91 (2), 365-378.
- Penetración de seguros en Lima es 45% pero en provincias 'chicas' no llega ni al 1.5%. (20 de Junio de 2017). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/mercados/penetracion-seguros-lima-45-provincias-chicas-llega-1-5-137677>
- Podsakoff, P., Ahearne, M., & MacKenzie, S. (1997). Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance. *Journal of Applied Psychology*, 82(2), 262-270.
- Posada, R., & Aguilar, O. (2012). La felicidad como elemento del desarrollo sostenible desde la organización. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, 10 (37), 83-94.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*, 17° Ed. México DF: Pearson educación.
- Roberts, B., Harms, P., Caspi, A., & Moffitt, T. (2007). Predicting the counterproductive employee in a child-to-adult prospective study. *Journal of Applied Psychology*, 92(5), 1427-1436.
- Ryan, R., Huta, V., & Deci, E. (2008). Living well: A self-determination theory perspective on eudaimonia. *Journal of Happiness Studies*, 9(1), 139-170.
- Salamin, A., & Hom, P. (2005). In search of the elusive U-shaped performance turnover relationship: are high performing Swiss bankers more liable to quit? *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1204-1216.
- Salanova, M. (2008). Organizaciones saludables y desarrollo de recursos humanos. *Revista de trabajo y Seguridad Social*, 47(303), 179-214.

- Salas, A. (2013). *Liderazgo transformacional, capacidad de aprendizaje organizativo y felicidad en el trabajo*. Valencia.
- Seligman, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, *55*(1), 5-14.
- Seligman, M. (2002). *Authentic Happiness: Using the New Positive Psychology to Realize Your Potential for Lasting Fulfillment*. New York: Free Press.
- Seligman, M. (2014). *Florecer: La nueva psicología positiva y la búsqueda del bienestar*. EEUU: Océano.
- Silverblatt, R. (2010). In Search of Workplace Happiness. *U.S. News & World Report*, *147*(5), 32-34.
- Skinner, B. (1981). *Reflexiones sobre el conductismo y sociedad*. México: Trillas.
- Spector, P., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human resource management review*, *12*, 269-292.
- Spencer, L., & Spencer, S. (1993). *Competence at Work*. New York : Wiley.
- Tarragona, M. (2013). Psicología Positiva y Terapias Constructivas: Una Propuesta Integradora. *Terapia Psicológica*, *31*(1), 115-125.
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha . *International Journal of Medical Education*, *2*, 53-55.
- Vasquez, C. (2006). La psicología en perspectiva. *Papeles del Psicólogo*, *27*(1), 1-2.
- Veenhoven, R. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. *Intervención Psicosocial*, *3*, 87-116.

Wright, T., & Cropanzano, R. (2004). The role of psychological well-being in job performance: a fresh look at an age-old quest. *Organizational Dynamics*, 33(4), 338-351.

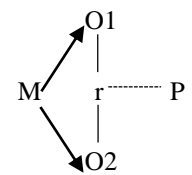
Yter, M. (2017). *Felicidad en red. La huella de las políticas empresariales de felicidad en las relaciones sociales en el contexto organizativo*. Barcelona.

Yutang, L. (1943). *La importancia de vivir*, 6° Ed. Buenos Aires: Editorial sudamericana.

ANEXOS

Anexo 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Felicidad y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019					
Problema	Objetivos	Hipòtesis	Variables	Dimensiones	Método
¿Cuál es la relación que existe entre felicidad y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019?	<p>General: Determinar la relación entre felicidad y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de felicidad en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019. - Identificar el rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019. - Analizar la relación entre el sentido positivo de la vida y el rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019. - Analizar la relación entre la satisfacción con la vida y el rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019. - Analizar la relación entre la realización personal y el rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019. - Analizar la relación entre la alegría de vivir y el rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019. - Proponer un plan de mejora para Mapfre, según demanden los resultados de investigación. 	<p>Hi: Existe una relación directa entre felicidad y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019.</p> <p>Ho: No existe relación directa entre felicidad y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019.</p>	Felicidad	Sentido positivo de la vida	<p>Tipo de investigación: Descriptivo correlacional propositivo transversal</p> <p>Diseño:</p>  <p>Población: 32 colaboradores</p> <p>Muestra: 30 colaboradores</p> <p>Técnicas de recolección de datos: Encuesta, observación, entrevista y análisis documental</p> <p>Instrumentos: Escala de felicidad de Lima Escala de rendimiento laboral individual</p>
				Satisfacción con la vida	
				Realización personal	
				Alegría de vivir	
			Rendimiento Laboral	Rendimiento en la tarea	
				Comportamientos contraproducentes	
				Rendimiento en el contexto	

Anexo 2:

Escala de Felicidad de Lima

Estimado (a) participante: El presente cuestionario tiene como objetivo recabar información sobre la felicidad para sustentar un trabajo de investigación a nivel doctoral, es completamente anónimo. Le invito a leer cada enunciado y responder de manera veraz.

Información sociodemográfica

Edad: _____

Sexo: M _____ F _____

Estado civil: Soltero _____ Casado _____ Divorciado _____

Grado de instrucción: Secundaria _____ Técnica _____ Superior Incompleta _____

Superior Completa _____ Post Grado _____

Leyenda: 1: Totalmente en desacuerdo 2: En Desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De Acuerdo 5: Totalmente de acuerdo						
	Item	1	2	3	4	5
1	En la mayoría de las cosas mi vida está cerca de mi ideal					
2	Siento que mi vida está vacía.					
3	Las condiciones de mi vida son excelentes.					
4	Estoy satisfecho con mi vida.					
5	La vida ha sido buena conmigo.					
6	Me siento satisfecho con lo que soy.					
7	Pienso que nunca seré feliz.					
8	Hasta ahora, he conseguido las cosas que para mí son importantes					
9	Si volviese a nacer, no cambiaría casi nada en mi vida.					
10	Me siento satisfecho porque estoy donde tengo que estar.					
11	La mayoría del tiempo me siento feliz.					
12	Es maravilloso vivir.					
13	Por lo general me siento bien.					
14	Me siento inútil.					
15	Soy una persona optimista.					
16	He experimentado la alegría de vivir.					
17	La vida ha sido injusta conmigo.					
18	Tengo problemas tan hondos que me quitan la tranquilidad.					
19	Me siento un fracasado.					
20	La felicidad es para algunas personas, no para mí.					
21	Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado.					
22	Me siento triste por lo que soy.					
23	Para mí, la vida es una cadena de sufrimientos.					
24	Me considero una persona realizada.					
25	Mi vida transcurre plácidamente.					
26	Todavía no he encontrado sentido a mi existencia.					
27	Creo que no me falta nada.					

Muchas gracias por su participación!

Ficha Técnica

Nombre: Escala factorial para medir la felicidad

Autor: Reynaldo Alarcón

Lugar de aplicación: Oficina Mapfre Chimbote

Dirigido a: Colaboradores administrativos y comerciales

Objetivo: Evaluar el nivel de felicidad de los colaboradores de Mapfre Chimbote

Baremos

Tabla 17:

Baremos de la escala de felicidad

Factores	Nivel	Puntaje	Descripción
Felicidad	Bajo	27-68.99	Siente que nunca podrá gozar de una vida con plenitud
	Medio	69-102.99	Siente que todavía le falta mucho para sentirse pleno
	Alto	103-119.99	Se encuentra en camino de alcanzar la plenitud, se siente bien con lo que ha logrado hasta hoy
	Muy alto	120-135.00	Sienten que se encuentran en la plenitud de su vida
Sentido positivo de la vida	Bajo	11-28.99	Sufre de fuertes estados depresivos
	Medio	29-42.99	Es una persona contenta pero que tiene episodios esporádicos de depresión
	Alto	43-49.99	La mayor parte del tiempo se siente contenta y no sufre de fuertes estados depresivos
	Muy alto	50-55.00	Persona que siempre se muestra feliz y optimista.
Satisfacción con la vida	Bajo	06-15.99	Siente que nunca alcanzará un nivel de vida ideal
	Medio	16-22.99	Siente que le cuesta mucho alcanzar el nivel de vida que le gustaría, no sabe si lo logrará
	Alto	23-26.99	Sienten que se encuentra en el camino de alcanzar su nivel de vida ideal
	Muy alto	27-30.00	Siente que ha alcanzado su nivel de vida ideal
Realización personal	Bajo	06-15.99	Siente que no es capaz de alcanzar metas trascendentales
	Medio	16-22.99	Sienten que es muy difícil alcanzar sus metas
	Alto	23-26.99	Se siente capaz de alcanzar metas trascendentales
	Muy alto	27-30.00	Siente que ha logrado alcanzar metas trascendentales en su vida.
Alegría de vivir	Bajo	04-10.99	Siente que solo le pasan cosas malas
	Medio	11-15.99	A menudo siente que le pasan cosas negativas
	Alto	16-18.99	Siente que las experiencias positivas que ha tenido a lo largo de su vida son mucho mayores que las negativas
	Muy alto	19-20.00	Considera que siempre ha experimentado cosas positivas

Fuente: Escala factorial para medir la felicidad de Reynaldo Alarcón

Guía de observación de felicidad

Colaborador observado:								
Puesto:								
Edad:								
Sexo:								
Estado civil:								
Grado de instrucción:								
Ítem	Observación	Característica	02/09	09/09	16/09	23/09	30/09	Total
11. La mayoría del tiempo me siento feliz	Comportamiento diario	Es una persona alegre, sonríe a menudo						
3. Las condiciones de mi vida son excelentes	Presentación personal	Tiene buena presencia, denota cuidado personal						
21. Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado	Expresión corporal	Demuestra seguridad y firmeza en la realización de su trabajo						
15. Soy una persona optimista	Expresión oral	Utiliza frases positivas en su conversación diaria						

Ficha Técnica

Nombre: Guía de observación de la felicidad

Basado en: Escala factorial para medir la felicidad de Reynaldo Alarcón

Lugar de aplicación: Oficina Mapfre Chimbote

Dirigido a: Colaboradores administrativos y comerciales

Objetivo: Corroborar mediante la observación en el centro de labores, las respuestas brindadas por los participantes en el desarrollo del cuestionario aplicado.

Baremos:

Tabla 18:

Baremos de la guía de observación de felicidad

Dimensión	Nivel	Puntaje	Característica
Sentido positivo de la vida	Bajo	11.00 – 28.99	Generalmente está de mal humor
	Medio	29.00 – 42.99	Cuando se producen situaciones impactantes demuestra su alegría
	Alto	43.00 – 49.99	Generalmente está alegre y sonriente
	Muy alto	50.00 – 55.00	Siempre se muestra alegre, a pesar de los inconvenientes
Satisfacción con la vida	Bajo	06.00 – 15.99	Presencia personal deficiente, denota descuido
	Medio	16.00 – 22.99	En ocasiones luce algo desaliñado
	Alto	23.00 – 26.99	Generalmente está bien arreglado
	Muy alto	27.00 – 30.00	Siempre luce impecable e impacta con su presencia
Realización personal	Bajo	06.00 – 15.99	Demuestra mucha inseguridad, consulta las cosas a menudo
	Medio	16.00 – 22.99	Espera a que le digan cómo hacer las cosas
	Alto	23.00 – 26.99	Generalmente se muestra seguro
	Muy alto	27.00 – 30.00	Siempre demuestra seguridad en lo que hace y en las decisiones que toma
Alegría de vivir	Bajo	04.00 – 10.99	A menudo tiene frases desafortunadas, le gusta comentar las noticias malas
	Medio	11.00 – 15.99	Cuando suceden cosas buenas, depende con quién esté para emitir sus comentarios
	Alto	16.00 – 18.99	Generalmente se muestra positivo
	Muy alto	19.00 – 20.00	Siempre usa frases positivas y conversa de temas positivos con sus compañeros

Fuente: Escala factorial para medir la felicidad de Reynaldo Alarcón

Guía de entrevista de felicidad

Colaborador entrevistado:		
Puesto:		
Edad:		
Sexo:		
Estado civil:		
Grado de instrucción:		
Pregunta	Respuesta	Puntaje
18. ¿Tienes problemas hondos que te quitan la tranquilidad?		
1. ¿Consideras que tu vida, en la mayoría de las cosas, está cerca de tu ideal?		
27. ¿Crees que no te falta nada?		
13. ¿Generalmente te sientes bien?		

Ficha Técnica

Nombre: Guía de entrevista de felicidad

Basado en: Escala factorial para medir la felicidad de Reynaldo Alarcón

Lugar de aplicación: Oficina Mapfre Chimbote

Dirigido a: Colaboradores administrativos y comerciales

Objetivo: Corroborar mediante la entrevista individual en el centro de labores, las respuestas brindadas por los participantes en el desarrollo del cuestionario aplicado.

Baremos:

Tabla 19:

Baremos de la guía de entrevista de felicidad

Dimensión	Nivel	Puntaje	Característica
Sentido positivo de la vida	Bajo	11.00 – 28.99	No puede dormir por las noches, ha pensado en soluciones extremas
	Medio	29.00 – 42.99	Tiene grandes preocupaciones, pero las está tratando de afrontar
	Alto	43.00 – 49.99	Tiene problemas como todos, pero solucionables en el mediano plazo
	Muy alto	50.00 – 55.00	Afirma no tener problemas complicados, solo pequeñas cosas del día a día
Satisfacción con la vida	Bajo	06.00 – 15.99	Se siente muy frustrado
	Medio	16.00 – 22.99	En algunas cosas se siente bien, pero también siente frustración en algunos aspectos de su vida
	Alto	23.00 – 26.99	Siente que le falta muy poco para alcanzar su nivel de vida ideal
	Muy alto	27.00 – 30.00	Considera que está en su nivel de vida ideal
Realización personal	Bajo	06.00 – 15.99	Siente que le faltan muchas cosas y no está seguro de poder conseguir las
	Medio	16.00 – 22.99	Siente que le faltan cosas por alcanzar y que el tiempo juega en contra
	Alto	23.00 – 26.99	Está consiguiendo cosas, pero aún le falta, está seguro que lo logrará
	Muy alto	27.00 – 30.00	Siente que no le falta nada
Alegría de vivir	Bajo	04.00 – 10.99	Se siente decepcionado de sí mismo
	Medio	11.00 – 15.99	Se siente a veces bien y otros días terrible
	Alto	16.00 – 18.99	La mayoría de veces se siente bien
	Muy alto	19.00 – 20.00	Se siente bien consigo mismo

Fuente: Escala factorial para medir la felicidad de Reynaldo Alarcón

Escala de rendimiento laboral individual

Estimado (a) participante: El presente cuestionario tiene como objetivo recabar información sobre la felicidad para sustentar un trabajo de investigación a nivel doctoral, es completamente anónimo. Le invito a leer cada enunciado y responder de manera veraz.

Información sociodemográfica

Edad: _____

Sexo: M _____ F _____

Estado civil: Soltero _____ Casado _____ Divorciado _____

Grado de instrucción: Secundaria _____ Técnica _____ Superior Incompleta _____

Superior Completa _____ Post Grado _____

ESTAS AFIRMACIONES CORRESPONDEN A LOS ÚLTIMOS 3 MESES						
Leyenda: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre						
	Ítem	1	2	3	4	5
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.					
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.					
3	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes.					
4	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.					
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.					
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.					
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.					
8	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.					
9	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.					
10	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.					
11	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.					
12	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.					
13	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.					
14	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.					
15	Participé activamente de las reuniones laborales.					
16	Mi planificación laboral fue óptima.					

Muchas gracias por su participación!

Ficha Técnica

Nombre: Escala de rendimiento laboral individual

Autores: Koopmans, L., Benaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Lerner, D., De Vet, H. C., & Van der Beek, A. J. Adaptado por: Sebastian Gabini y Solana Salessi

Lugar de aplicación: Oficina Mapfre Chimbote

Dirigido a: Colaboradores administrativos y comerciales

Objetivo: Evaluar el nivel de rendimiento laboral de los colaboradores de Mapfre Chimbote

Baremos

Tabla 20:

Baremos de la escala de rendimiento laboral

Factores	Nivel	Puntaje	Descripción
Rendimiento laboral	Bajo	10-25.99	No se sienten identificados con los objetivos organizacionales y no contribuyen en ellos
	Medio	26-37.99	ocasionalmente contribuyen con los objetivos de la empresa
	Alto	38-43.99	Tiene conductas que contribuyen al cumplimiento de los objetivos organizacionales
	Muy alto	44-50.00	Contribuyen con sobrepasar los objetivos de la empresa
Rendimiento en la tarea	Bajo	07-18.99	No cumple con las funciones propias de su puesto de trabajo
	Medio	19-27.99	Cumple con las tareas encomendadas, pero bajo supervisión
	Alto	28-31.99	Cumple con las tareas propias de su puesto
	Muy alto	32-35.00	Sobrepasa las expectativas en el desarrollo de las labores propias de su puesto de trabajo
Comportamientos contraproducentes	Bajo	05-13.99	Su actuar corresponde con el esperado por la organización
	Medio	14-19.99	A menudo se deja llevar por las malas influencias
	Alto	20-22.99	En ocasiones actúa de manera contraria a los intereses de la empresa
	Muy alto	23-25.00	Su actuar pone en riesgo la integridad de la empresa
Rendimiento en el contexto	Bajo	04-10.99	Su conducta perjudica el ambiente de trabajo
	Medio	11-15.99	Trabaja de manera cordial solo con las personas cercanas a su entorno
	Alto	16-18.99	Mantiene un grato ambiente laboral con todos sus compañeros
	Muy alto	19-20.00	Lidera acciones que promueven un grato ambiente de trabajo

Fuente: Escala de Rendimiento Laboral Individual de Gabini y Salessi

Guía de observación de rendimiento laboral

Colaborador observado:								
Puesto:								
Edad:								
Sexo:								
Estado civil:								
Grado de instrucción:								
Ítem	Observación	Característica	02/09	09/09	16/09	23/09	30/09	Total
4. Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran	Proactividad	Se muestra proactivo, realizando labores sin necesidad de que se le pida						
9. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	Expresión oral	A menudo hace comentarios negativos respecto al trabajo						
15. Participé activamente de las reuniones laborales	Asistencia a reuniones mensuales convocadas	Asiste regularmente a las reuniones convocadas						

Ficha Técnica

Nombre: Guía de observación para el rendimiento laboral

Basado en: Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Lerner, D., De Vet, H. C., & Van der Beek, A. J., adaptado por Sebastian Gabini y Solana Salessi

Lugar de aplicación: Oficina Mapfre Chimbote

Dirigido a: Colaboradores administrativos y comerciales

Objetivo: Corroborar mediante la observación en el centro de labores, las respuestas brindadas por los participantes en el desarrollo del cuestionario aplicado.

Baremos:

Tabla 21:

Baremos de la guía de observación de rendimiento laboral

Dimensión	Nivel	Puntaje	Característica
Rendimiento en la tarea	Bajo	07.00 – 18.99	Siempre espera a que le digan qué tiene que hacer, necesita supervisión constante
	Medio	19.00 – 27.99	Hace bien las cosas que se le pide
	Alto	28.00 – 31.99	Realiza un buen trabajo, pocas veces por iniciativa propia
	Muy alto	32.00 – 35.00	Es una persona totalmente proactiva, hace las cosas por propia iniciativa
Comportamientos contraproducentes	Bajo	05.00 – 13.99	SI tiene algún inconveniente, lo conversa directamente con la persona afectada
	Medio	14.00 – 19.99	Cuando hay inconvenientes, los comenta con terceras personas en el trabajo
	Alto	20.00 – 22.99	Cuando surge algún conflicto, lo comenta de mala manera
	Muy alto	23.00 – 25.00	Siempre está haciendo comentarios negativos sobre el trabajo
Rendimiento en el contexto	Bajo	04.00 – 10.99	Tuvo faltas injustificadas a las reuniones convocadas
	Medio	11.00 – 15.99	Tuvo faltas justificadas a las reuniones convocadas
	Alto	16.00 – 18.99	Asistió a todas las reuniones, aunque en ocasiones con algún retraso
	Muy alto	19.00 – 20.00	Asistió puntualmente a todas las reuniones programadas

Fuente: Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Lerner, D., De Vet, H. C., & Van der Beek, A. J., adaptado por Sebastian Gabini y Solana Salessi

Guía de entrevista de rendimiento laboral

Colaborador entrevistado:		
Puesto:		
Edad:		
Sexo:		
Estado civil:		
Grado de instrucción:		
Pregunta	Respuesta	Puntaje
1. ¿Consideras que le dedicas a tu trabajo el tiempo y esfuerzo necesarios?		
11. ¿Generalmente te concentras en aspectos negativos del trabajo y no en lo positivo?		
13. ¿Planificas tu trabajo de manera tal que logras hacerlo en el tiempo y la forma requeridos?		

Ficha Técnica

Nombre: Guía de entrevista de rendimiento laboral

Basado en: Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Lerner, D., De Vet, H. C., & Van der Beek, A. J., adaptado por Sebastian Gabini y Solana Salessi

Lugar de aplicación: Oficina Mapfre Chimbote

Dirigido a: Colaboradores administrativos y comerciales

Objetivo: Corroborar mediante la entrevista individual en el centro de labores, las respuestas brindadas por los participantes en el desarrollo del cuestionario aplicado.

Baremos:

Tabla 22:

Baremos de la guía de entrevista de rendimiento laboral

Dimensión	Nivel	Puntaje	Característica
Rendimiento en la tarea	Bajo	07.00 – 18.99	Siente que no le dedica el tiempo necesario a su trabajo porque tiene contratiempos a menudo
	Medio	19.00 – 27.99	En ocasiones se siente un poco distraído y piensa que podría hacerlo mejor
	Alto	28.00 – 31.99	Cuando está en el trabajo, se dedica al mismo
	Muy alto	32.00 – 35.00	Le dedica el tiempo más que necesario a su trabajo, incluso fuera del horario regular
Comportamientos contraproducentes	Bajo	05.00 – 13.99	Siempre ve el lado positivo en el trabajo
	Medio	14.00 – 19.99	Trata de ver generalmente el lado bueno, pero a veces lo malo le genera frustración
	Alto	20.00 – 22.99	Se frustra por cosas que están fuera de su alcance resolver
	Muy alto	23.00 – 25.00	Se distrae por temas negativos en el trabajo, lo que le genera desmotivación
Rendimiento en el contexto	Bajo	04.00 – 10.99	Generalmente se queda con tarea pendiente para el siguiente mes por falta de tiempo
	Medio	11.00 – 15.99	El último día del mes está desesperado tratando de terminar su labor, a menudo lo logra
	Alto	16.00 – 18.99	Generalmente alcanza su meta en la última semana del mes
	Muy alto	19.00 – 20.00	Siempre alcanza sus metas asignadas en la primera quincena del mes

Fuente: Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Lerner, D., De Vet, H. C., & Van der Beek, A. J., adaptado por Sebastian Gabini y Solana Salessi

Guía de análisis documental de rendimiento laboral

Colaborador observado:								
Puesto:								
Edad:								
Sexo:								
Estado civil:								
Grado de instrucción:								
Ítem	Documento	Observación	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Total
2. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.	Reporte de producción	Porcentaje de cumplimiento de la meta mensual.						
10. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.	Reporte de ausentismo	Número de faltas injustificadas						
14. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	Reporte de cumplimiento de capacitaciones programadas	Porcentaje de asistencia a las capacitaciones						

Ficha Técnica

Nombre: Guía de análisis documental para el rendimiento laboral

Basado en: Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Lerner, D., De Vet, H. C., & Van der Beek, A. J., adaptado por Sebastian Gabini y Solana Salessi

Lugar de aplicación: Oficina Mapfre Chimbote

Dirigido a: Colaboradores administrativos y comerciales

Objetivo: Corroborar mediante el análisis documental en el centro de labores, las respuestas brindadas por los participantes en el desarrollo del cuestionario aplicado.

Baremos:

Tabla 23:

Baremos de la guía de análisis documental de rendimiento laboral

Dimensión	Nivel	Puntaje	Característica
Rendimiento en la tarea	Bajo	07.00 – 18.99	Menor de 80% de cumplimiento mensual promedio
	Medio	19.00 – 27.99	Entre 80% y 99% de cumplimiento mensual promedio
	Alto	28.00 – 31.99	Entre 100% y 119% de cumplimiento mensual promedio
	Muy alto	32.00 – 35.00	Mayor a 120% de cumplimiento mensual promedio
Comportamientos contraproducentes	Bajo	05.00 – 13.99	0 faltas injustificadas en el mes
	Medio	14.00 – 19.99	1 falta injustificada en el mes
	Alto	20.00 – 22.99	De 2 a 3 faltas injustificadas en el mes
	Muy alto	23.00 – 25.00	Más de 3 faltas injustificadas en el mes
Rendimiento en el contexto	Bajo	04.00 – 10.99	Menos de 80% de asistencias a capacitaciones
	Medio	11.00 – 15.99	De 80% a 99% de asistencias a capacitaciones
	Alto	16.00 – 18.99	De 90% a 99% de asistencias a capacitaciones
	Muy alto	19.00 – 20.00	100% de asistencias a capacitaciones

Fuente: Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Lerner, D., De Vet, H. C., & Van der Beek, A. J., adaptado por Sebastian Gabini y Solana Salessi

Anexo 3:

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala para medir la felicidad

OBJETIVO: Recabar información sobre la felicidad para sustentar un trabajo de tesis a nivel doctoral

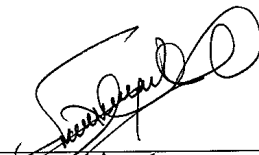
DIRIGIDO A: Colaboradores de Mapfre oficina Chimbote

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Leyva Ramírez Walter Santiago*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Doctor en Administración*

VALORACIÓN:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			✓	


Nombre: *Walter Leyva Ramírez*
DNI: *78051912*

Fuente: Formato enviado por Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando con un aspa (X) en el casillero que corresponda.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala para medir la felicidad

OBJETIVO: Recabar información sobre la felicidad para sustentar un trabajo de tesis a nivel doctoral


DIRIGIDO A: Colaboradores de Mapfre oficina Chimbote

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Lescano López Galia Susana*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Doctor en Educación especialidad Psicología Educativa*

VALORACIÓN: *Tomar precaución a tabular los ítems inversos. Aplicable*

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		X		


Nombre: *Galia Susana Lescano López*
DNI: *06451605*

Fuente: Formato enviado por Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando con un aspa (X) en el casillero que corresponda.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala para medir el rendimiento laboral

OBJETIVO: Recabar información sobre el rendimiento laboral para sustentar un trabajo de tesis a nivel doctoral


DIRIGIDO A: Colaboradores de Mapfre oficina Chimbote

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Leyva Ramirez Walter Santiago*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Doctor en Administración*

VALORACIÓN:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			✓	


Nombre: *Walter Leyva Ramirez*
DNI: *18097912*

Fuente: Formato enviado por Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando con un aspa (X) en el casillero que corresponda.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala para medir el rendimiento laboral

OBJETIVO: Recabar información sobre el rendimiento laboral para sustentar un trabajo de tesis a nivel doctoral

DIRIGIDO A: Colaboradores de Mapfre oficina Chimbote

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Lescano López Galia Susana

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Educación especialidad Psicología Educativa

VALORACIÓN: Tomar precaución al tabular los ítems inversos. Aplicable.

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		X		



Nombre: Galia Susana Lescano López

DNI: 06451655

Fuente: Formato enviado por Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando con un aspa (X) en el casillero que corresponda.

Análisis de confiabilidad de felicidad

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	8	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	8	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	27

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
En la mayoría de las cosas, mi vida está cerca de mi ideal	118,20	61,200	,000	,856
Siento que mi vida está vacía	118,60	57,800	,372	,851
Las condiciones de mi vida son excelentes	118,60	59,300	,190	,856
Estoy satisfecho con mi vida	118,60	57,800	,372	,851
La vida ha sido buena conmigo	118,60	59,300	,190	,856
Me siento satisfecho con lo que soy	119,00	60,000	,144	,856
Pienso que nunca seré feliz	118,20	61,200	,000	,856
Hasta ahora he conseguido las cosas que para mí son importantes	118,80	48,700	,937	,826
Si volviera a nacer no cambiaría casi nada de mi vida	119,00	56,500	,318	,854
Me siento satisfecho porque estoy donde tengo que estar	119,40	50,300	,352	,873
La mayoría del tiempo me siento feliz	118,40	64,300	-,460	,869
Es maravilloso vivir	118,40	56,300	,700	,844
Por lo general, me siento bien	118,40	56,300	,700	,844
Me siento inútil	118,20	61,200	,000	,856
Soy una persona optimista	118,60	53,300	,950	,835
He experimentado la alegría de vivir	118,20	61,200	,000	,856
La vida ha sido injusta conmigo	119,00	58,500	,365	,852
Tengo problemas tan hondos que me quitan la tranquilidad	119,80	45,200	,672	,844
Me siento un fracasado	118,60	53,300	,950	,835
La felicidad es para algunas personas, no para mí	118,20	61,200	,000	,856

Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado	118,80	54,700	,765	,840
Me siento triste por lo que soy	118,20	61,200	,000	,856
Para mí, la vida es una cadena de sufrimientos	118,40	56,300	,700	,844
Me considero una persona realizada	118,80	57,200	,447	,849
Mi vida transcurre plácidamente	118,80	54,700	,765	,840
Todavía no he encontrado sentido a mi existencia	118,40	56,300	,700	,844
Creo que no me falta nada	119,00	57,500	,516	,848

Análisis de confiabilidad de rendimiento laboral

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	8	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	8	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	16

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dedicué el tiempo y el esfuerzo necesarios	69,40	34,800	,990	,908
Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas	69,20	38,200	,561	,920
Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes	69,20	38,200	,561	,920
Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran	69,60	36,800	,662	,917
En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr	69,20	38,200	,561	,920
Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados	69,00	41,500	,000	,927
Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	69,60	36,800	,662	,917
Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo	69,20	38,200	,561	,920
Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	70,00	31,000	,660	,930
Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo	69,20	38,200	,561	,920
Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas	69,40	34,800	,990	,908
Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa	69,60	36,800	,662	,917

Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma	69,40	34,800	,990	,908
Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	69,20	38,200	,561	,920
Participé activamente de las reuniones laborales	69,40	35,300	,508	,926
Mi planificación laboral fue óptima	69,40	34,800	,990	,908

Anexo 4:

AUTORIZACIÓN

Avenida 2 8 de Julio, 8 7 3 Miraflores Lima Perú
T + 5 1 1 . 2 1 3 . 7 3 . 7 3 F + 5 1 1 . 2 4 3 . 3 1 . 3 1

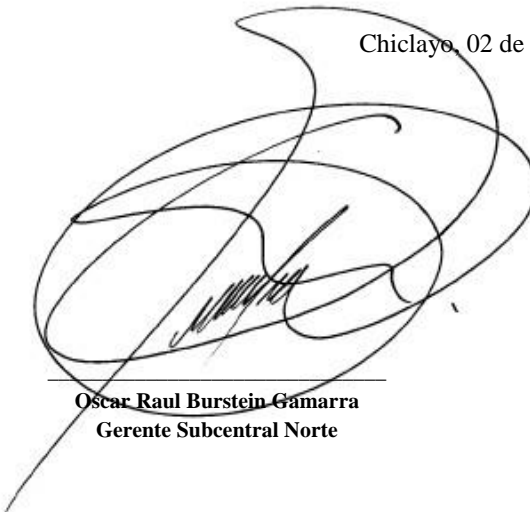


CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, OSCAR RAUL BURSTEIN GAMARRA, en mi condición de GERENTE DE LA SUBCENTRAL NORTE DE MAPFRE, autorizo a la Mg. FIORELLA CHERVELLINI ORBEGOZO a que realice el trabajo de investigación titulado “Felicidad y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019” en la oficina de MAPFRE de la ciudad de Chimbote, para obtener el grado académico de Doctor en administración.

Chiclayo, 02 de agosto del 2019

Atentamente,



Oscar Raul Burstein Gamarra
Gerente Subcentral Norte



Anexo 5:

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE FELICIDAD

RESUMEN DE LA BASE DE DATOS DE LA VARIABLE FELICIDAD																						
N°	Sentido positivo de la vida					Satisfacción con la vida					Realización personal					Alegría de vivir					Felicidad	
	Cuest.	Obs.	Ent.	Prom.	Nivel	Cuest.	Obs.	Ent.	Prom.	Nivel	Cuest.	Obs.	Ent.	Prom.	Nivel	Cuest.	Obs.	Ent.	Prom.	Nivel	Suma	Nivel
1	37.00	43.70	39.20	39.97	MSPV	25.00	23.20	22.30	23.50	ASV	26.00	22.00	18.40	22.13	MRP	18.00	14.70	15.50	16.07	AAV	101.67	MF
2	34.00	43.70	39.20	38.97	MSPV	22.00	23.20	22.30	22.50	MSV	22.00	22.00	18.40	20.80	MRP	16.00	14.70	15.50	15.40	MAV	97.67	MF
3	53.00	43.70	39.20	45.30	ASPV	29.00	23.20	22.30	24.83	ASV	27.00	22.00	18.40	22.47	MRP	19.00	14.70	15.50	16.40	AAV	109.00	AF
4	55.00	43.70	39.20	45.97	ASPV	27.00	23.20	22.30	24.17	ASV	22.00	22.00	18.40	20.80	MRP	20.00	14.70	15.50	16.73	AAV	107.67	AF
5	55.00	43.70	39.20	45.97	ASPV	28.00	23.20	22.30	24.50	ASV	26.00	22.00	18.40	22.13	MRP	20.00	14.70	15.50	16.73	AAV	109.33	AF
6	41.00	43.70	39.20	41.30	MSPV	23.00	23.20	22.30	22.83	MSV	18.00	22.00	18.40	19.47	MRP	19.00	14.70	15.50	16.40	AAV	100.00	MF
7	55.00	43.70	39.20	45.97	ASPV	30.00	23.20	22.30	25.17	ASV	25.00	22.00	18.40	21.80	MRP	20.00	14.70	15.50	16.73	AAV	109.67	AF
8	54.00	43.70	39.20	45.63	ASPV	26.00	23.20	22.30	23.83	ASV	23.00	22.00	18.40	21.13	MRP	17.00	14.70	15.50	15.73	MAV	106.33	AF
9	49.00	43.70	39.20	43.97	ASPV	21.00	23.20	22.30	22.17	MSV	17.00	22.00	18.40	19.13	MRP	18.00	14.70	15.50	16.07	AAV	101.33	MF
10	55.00	43.70	39.20	45.97	ASPV	30.00	23.20	22.30	25.17	ASV	30.00	22.00	18.40	23.47	ARP	20.00	14.70	15.50	16.73	AAV	111.33	AF
11	50.00	43.70	39.20	44.30	ASPV	25.00	23.20	22.30	23.50	ASV	20.00	22.00	18.40	20.13	MRP	20.00	14.70	15.50	16.73	AAV	104.67	AF
12	52.00	43.70	39.20	44.97	ASPV	25.00	23.20	22.30	23.50	ASV	25.00	22.00	18.40	21.80	MRP	18.00	14.70	15.50	16.07	AAV	106.33	AF
13	45.00	43.70	39.20	42.63	MSPV	23.00	23.20	22.30	22.83	MSV	23.00	22.00	18.40	21.13	MRP	18.00	14.70	15.50	16.07	AAV	102.67	MF
14	54.00	43.70	39.20	45.63	ASPV	27.00	23.20	22.30	24.17	ASV	27.00	22.00	18.40	22.47	MRP	20.00	14.70	15.50	16.73	AAV	109.00	AF
15	54.00	43.70	39.20	45.63	ASPV	29.00	23.20	22.30	24.83	ASV	28.00	22.00	18.40	22.80	MRP	19.00	14.70	15.50	16.40	AAV	109.67	AF
16	55.00	43.70	39.20	45.97	ASPV	28.00	23.20	22.30	24.50	ASV	30.00	22.00	18.40	23.47	ARP	20.00	14.70	15.50	16.73	AAV	110.67	AF
17	46.00	43.70	39.20	42.97	MSPV	23.00	23.20	22.30	22.83	MSV	20.00	22.00	18.40	20.13	MRP	19.00	14.70	15.50	16.40	AAV	102.33	MF
18	55.00	43.70	39.20	45.97	ASPV	29.00	23.20	22.30	24.83	ASV	22.00	22.00	18.40	20.80	MRP	18.00	14.70	15.50	16.07	AAV	107.67	AF
19	53.00	43.70	39.20	45.30	ASPV	25.00	23.20	22.30	23.50	ASV	24.00	22.00	18.40	21.47	MRP	17.00	14.70	15.50	15.73	MAV	106.00	AF
20	53.00	43.70	39.20	45.30	ASPV	25.00	23.20	22.30	23.50	ASV	24.00	22.00	18.40	21.47	MRP	17.00	14.70	15.50	15.73	MAV	106.00	AF
21	51.00	43.70	39.20	44.63	ASPV	26.00	23.20	22.30	23.83	ASV	25.00	22.00	18.40	21.80	MRP	20.00	14.70	15.50	16.73	AAV	107.00	AF
22	52.00	43.70	39.20	44.97	ASPV	24.00	23.20	22.30	23.17	ASV	27.00	22.00	18.40	22.47	MRP	19.00	14.70	15.50	16.40	AAV	107.00	AF
23	50.00	43.70	39.20	44.30	ASPV	27.00	23.20	22.30	24.17	ASV	28.00	22.00	18.40	22.80	MRP	19.00	14.70	15.50	16.40	AAV	107.67	AF
24	34.00	43.70	39.20	38.97	MSPV	18.00	23.20	22.30	21.17	MSV	17.00	22.00	18.40	19.13	MRP	14.00	14.70	15.50	14.73	MAV	94.00	MF
25	51.00	43.70	39.20	44.63	ASPV	27.00	23.20	22.30	24.17	ASV	23.00	22.00	18.40	21.13	MRP	18.00	14.70	15.50	16.07	AAV	106.00	AF
26	46.00	43.70	39.20	42.97	MSPV	22.00	23.20	22.30	22.50	MSV	23.00	22.00	18.40	21.13	MRP	17.00	14.70	15.50	15.73	MAV	102.33	MF
27	52.00	43.70	39.20	44.97	ASPV	21.00	23.20	22.30	22.17	MSV	24.00	22.00	18.40	21.47	MRP	17.00	14.70	15.50	15.73	MAV	104.33	AF
28	47.00	43.70	39.20	43.30	ASPV	23.00	23.20	22.30	22.83	MSV	21.00	22.00	18.40	20.47	MRP	17.00	14.70	15.50	15.73	MAV	102.33	MF
29	40.00	43.70	39.20	40.97	MSPV	19.00	23.20	22.30	21.50	MSV	19.00	22.00	18.40	19.80	MRP	17.00	14.70	15.50	15.73	MAV	98.00	MF
30	54.00	43.70	39.20	45.63	ASPV	27.00	23.20	22.30	24.17	ASV	22.00	22.00	18.40	20.80	MRP	20.00	14.70	15.50	16.73	AAV	107.33	AF

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

RESUMEN DE LA BASE DE DATOS DE LA VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL																				
N°	Rendimiento en la tarea						Comportamientos contraproducentes						Rendimiento en el contexto						Rendimiento laboral	
	Cuest.	Obs.	Ent.	An.Doc	Prom.	Nivel	Cuest.	Obs.	Ent.	An.Doc	Prom.	Nivel	Cuest.	Obs.	Ent.	An.Doc	Prom.	Nivel	Semisuma	Nivel
1	32.00	26.90	27.80	25.10	27.95	MRT	5.00	4.80	6.90	2.40	4.78	BCP	15.00	15.10	14.70	16.40	15.30	MRC	38.48	ARL
2	26.00	26.90	27.80	25.10	26.45	MRT	7.00	4.80	6.90	2.40	5.28	BCP	14.00	15.10	14.70	16.40	15.05	MRC	36.23	MRL
3	33.00	26.90	27.80	25.10	28.20	ART	7.00	4.80	6.90	2.40	5.28	BCP	19.00	15.10	14.70	16.40	16.30	ARC	39.23	ARL
4	29.00	26.90	27.80	25.10	27.20	MRT	10.00	4.80	6.90	2.40	6.03	BCP	20.00	15.10	14.70	16.40	16.55	ARC	37.73	MRL
5	31.00	26.90	27.80	25.10	27.70	MRT	5.00	4.80	6.90	2.40	4.78	BCP	20.00	15.10	14.70	16.40	16.55	ARC	39.48	ARL
6	30.00	26.90	27.80	25.10	27.45	MRT	8.00	4.80	6.90	2.40	5.53	BCP	19.00	15.10	14.70	16.40	16.30	ARC	38.23	ARL
7	24.00	26.90	27.80	25.10	25.95	MRT	5.00	4.80	6.90	2.40	4.78	BCP	13.00	15.10	14.70	16.40	14.80	MRC	35.98	MRL
8	32.00	26.90	27.80	25.10	27.95	MRT	7.00	4.80	6.90	2.40	5.28	BCP	17.00	15.10	14.70	16.40	15.80	MRC	38.48	ARL
9	28.00	26.90	27.80	25.10	26.95	MRT	9.00	4.80	6.90	2.40	5.78	BCP	14.00	15.10	14.70	16.40	15.05	MRC	36.23	MRL
10	35.00	26.90	27.80	25.10	28.70	ART	5.00	4.80	6.90	2.40	4.78	BCP	20.00	15.10	14.70	16.40	16.55	ARC	40.48	ARL
11	32.00	26.90	27.80	25.10	27.95	MRT	8.00	4.80	6.90	2.40	5.53	BCP	17.00	15.10	14.70	16.40	15.80	MRC	38.23	ARL
12	31.00	26.90	27.80	25.10	27.70	MRT	9.00	4.80	6.90	2.40	5.78	BCP	16.00	15.10	14.70	16.40	15.55	MRC	37.48	MRL
13	33.00	26.90	27.80	25.10	28.20	ART	7.00	4.80	6.90	2.40	5.28	BCP	15.00	15.10	14.70	16.40	15.30	MRC	38.23	ARL
14	32.00	26.90	27.80	25.10	27.95	MRT	5.00	4.80	6.90	2.40	4.78	BCP	18.00	15.10	14.70	16.40	16.05	ARC	39.23	ARL
15	32.00	26.90	27.80	25.10	27.95	MRT	5.00	4.80	6.90	2.40	4.78	BCP	20.00	15.10	14.70	16.40	16.55	ARC	39.73	ARL
16	31.00	26.90	27.80	25.10	27.70	MRT	10.00	4.80	6.90	2.40	6.03	BCP	20.00	15.10	14.70	16.40	16.55	ARC	38.23	ARL
17	30.00	26.90	27.80	25.10	27.45	MRT	9.00	4.80	6.90	2.40	5.78	BCP	16.00	15.10	14.70	16.40	15.55	MRC	37.23	MRL
18	29.00	26.90	27.80	25.10	27.20	MRT	6.00	4.80	6.90	2.40	5.03	BCP	15.00	15.10	14.70	16.40	15.30	MRC	37.48	MRL
19	29.00	26.90	27.80	25.10	27.20	MRT	8.00	4.80	6.90	2.40	5.53	BCP	18.00	15.10	14.70	16.40	16.05	ARC	37.73	MRL
20	29.00	26.90	27.80	25.10	27.20	MRT	8.00	4.80	6.90	2.40	5.53	BCP	18.00	15.10	14.70	16.40	16.05	ARC	37.73	MRL
21	31.00	26.90	27.80	25.10	27.70	MRT	6.00	4.80	6.90	2.40	5.03	BCP	20.00	15.10	14.70	16.40	16.55	ARC	39.23	ARL
22	33.00	26.90	27.80	25.10	28.20	ART	9.00	4.80	6.90	2.40	5.78	BCP	20.00	15.10	14.70	16.40	16.55	ARC	38.98	ARL
23	31.00	26.90	27.80	25.10	27.70	MRT	7.00	4.80	6.90	2.40	5.28	BCP	18.00	15.10	14.70	16.40	16.05	ARC	38.48	ARL
24	24.00	26.90	27.80	25.10	25.95	MRT	5.00	4.80	6.90	2.40	4.78	BCP	14.00	15.10	14.70	16.40	15.05	MRC	36.23	MRL
25	32.00	26.90	27.80	25.10	27.95	MRT	7.00	4.80	6.90	2.40	5.28	BCP	20.00	15.10	14.70	16.40	16.55	ARC	39.23	ARL
26	28.00	26.90	27.80	25.10	26.95	MRT	11.00	4.80	6.90	2.40	6.28	BCP	16.00	15.10	14.70	16.40	15.55	MRC	36.23	MRL
27	29.00	26.90	27.80	25.10	27.20	MRT	9.00	4.80	6.90	2.40	5.78	BCP	16.00	15.10	14.70	16.40	15.55	MRC	36.98	MRL
28	27.00	26.90	27.80	25.10	26.70	MRT	13.00	4.80	6.90	2.40	6.78	BCP	12.00	15.10	14.70	16.40	14.55	MRC	34.48	MRL
29	32.00	26.90	27.80	25.10	27.95	MRT	7.00	4.80	6.90	2.40	5.28	BCP	14.00	15.10	14.70	16.40	15.05	MRC	37.73	MRL
30	32.00	26.90	27.80	25.10	27.95	MRT	7.00	4.80	6.90	2.40	5.28	BCP	16.00	15.10	14.70	16.40	15.55	MRC	38.23	ARL

Anexo 6:

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO:

Los clientes internos de Mapfre, ¿son felices?

2. AUTORA

Fiorella Manuela Chervellini Orbegozo, anfior2312@hotmail.com

3. RESUMEN:

En la presente investigación se planteó el objetivo de determinar el nivel de felicidad en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019. La variable felicidad se sustenta en la Teoría del Bienestar de la Psicología Positiva planteada por Martin Seligman, que nace como complemento de su Teoría de la Auténtica Felicidad. Este estudio es de tipo no experimental, con diseño descriptivo de corte transversal. La población investigada está conformada por los 32 colaboradores, la muestra considera solo 30, ya que se excluyó a los cobradores que solo se reportan en oficina dos veces al mes. Para medir la felicidad se usaron tres técnicas: encuesta, observación y entrevista, basadas en la Escala de Felicidad de Lima de Reynaldo Alarcón. De acuerdo a los resultados encontrados, se concluye que el nivel de felicidad es alto en el 66.7% de los colaboradores.

4. PALABRAS CLAVE: Felicidad, sentido positivo de la vida, satisfacción con la vida, realización personal, alegría de vivir.

5. ABSTRACT:

In the present investigation, the objective of determining the level of happiness in the employees of Mapfre Chimbote, 2019 was raised. The variable happiness is based on the Theory of Welfare of Positive Psychology proposed by Martin Seligman, which is born as a complement to his Theory of Authentic Happiness. This study is non-experimental, with a descriptive cross-sectional design. The investigated population is made up of 32 collaborators, the sample considered only 30, since the collectors who

only report to the office twice a month were excluded. Three techniques were used to measure happiness: survey, observation and interview, based on the Reynaldo Alarcón Lima Happiness Scale. According to the results found, it is concluded that the level of happiness is high in 66.7% of employees.

6. **KEYWORD:** Happiness, Positive sense of life, Satisfaction with life, Personal fulfillment, Joy of living.

7. **INTRODUCCIÓN:**

La felicidad es un concepto antiguo, inherente al hombre. En la antigüedad, Aristóteles ya se preguntaba sobre su significado, llegando a afirmar que todas las acciones que realiza el hombre, tienen como fin el alcanzar la felicidad (Martinez, 2001, p. 133). Platón en cambio, afirmaba que el hombre alcanza la felicidad cuando es capaz de contemplar la esencia de las cosas, es decir cuando podemos traspasar los límites que nos imponen los sentidos.

Actualmente, continúa la preocupación del hombre por encontrar y medir la felicidad. Desde el 2012, la Organización de las Naciones Unidas, con ocasión de conmemorar el Día Internacional de la Felicidad, elabora anualmente el World Happiness Report, donde se evalúa el nivel de felicidad de 156 países, considerando las siguientes características: el nivel de educación, esperanza de vida, grado de apoyo social y los niveles de corrupción, En el ranking del 2019, el primer lugar lo ocupó Finlandia con 7769 puntos (Delgado, 2019). Esto pone de manifiesto que ya no se trata de una preocupación aislada de unos cuantos filósofos, sino que ahora tiene interés de carácter mundial, las políticas de gobierno se están orientando en ese rumbo. En las empresas también se hace necesario implementar prácticas que generen felicidad en los colaboradores a fin de que éstos mejoren su compromiso con el trabajo y la organización para la cual prestan sus servicios. Fernando Agudelo, actual director de The Edge Group, afirma que una persona que se siente comprometida con su trabajo puede mejorar sus resultados (Bless, 2017).

El Perú ocupa el lugar 65, de 156 países, en el estudio de países con mayor índice de felicidad de acuerdo al informe de felicidad que realizó la ONU en el 2018, siendo uno de los países con mayor proporción de potenciales emigrantes, 33% (EFE, 2018). La

sociedad peruana es una sociedad deprimida, al margen de los resultados macroeconómicos, a causa del elevado nivel de corrupción, la baja calidad en la salud y la educación, la desigualdad de oportunidades (Parodi, 2018). Por su parte, Arellano (2019) afirma que la búsqueda de la felicidad en el Perú ha ido evolucionando, pasando desde preocupaciones básicas como no sufrir un atentado, a necesidades más trascendentes como evitar que me roben lo que es mío o de todos (corrupción); los peruanos desean quererse a sí mismos, vivir en un bonito lugar y ser reconocidos para afirmar si son felices o no. La nota promedio de felicidad de los peruanos es de 16, en escala del 1 al 20 (Informe de la felicidad en el Perú: ¿qué peruanos son los más felices?, 2019).

Chimbote es la ciudad más feliz del Perú, según una investigación que realizó el Ministerio de Salud y que duró 10 años; el 79.5% de los chimbotanos dijo haberse sentido feliz cuando recordaban cómo les fue en el mes anterior. Este resultado involucra dos factores: el socioeconómico y el educativo (Minsa: ¡Chimbote es la ciudad "más alegre" del Perú!, 2012). Muchas personas piensan que felicidad y riqueza van de la mano, sin embargo, si se analiza la vida de pintores, conferencistas, empresarios y deportistas ricos y felices, se puede evidenciar que primero hicieron lo que les nacía y la pasión por sus actividades hizo que se potencien sus capacidades y el dinero llegó solo de manera natural; lo primero que se debe buscar es la satisfacción del espíritu (Grupo emprendedores Chimbote, 2019).

El presente trabajo se basa en la teoría del bienestar de la psicología positiva, que nace con los trabajos de investigación realizados por Seligman (2014, p. 85) quien propuso primero la teoría de la auténtica felicidad, presentándola como un constructo que no sólo puede sentirse, sino también medirse; para ello la dividió en tres elementos: el compromiso, el sentido y las emociones positivas. Al respecto, Carr (2007, p. 96) afirma que Seligman divide a la emoción positiva en tres categorías que se relacionan con el pasado, presente y futuro; las emociones relacionadas con el pasado son el orgullo, la serenidad, la realización personal y la satisfacción; las emociones relacionadas con el presente son los placeres momentáneos y las gratificaciones duraderas; y las emociones relacionadas con el futuro son la fe, la esperanza, la confianza, la seguridad y el optimismo.

El objetivo es: Analizar el nivel de felicidad en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019. Este trabajo de investigación cuenta con una hipótesis claramente definida, que el nivel de felicidad en los colaboradores de Mapfre Chimbote 2019 es buena.

8. MÉTODO:

El presente estudio es de tipo no experimental, se trata de una investigación empírica donde no es manipulada la variable porque ya ha sucedido (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 153). El diseño es descriptivo con corte transversal. El objetivo de los diseños descriptivos es evaluar la incidencia de determinadas variables en la población.

9. RESULTADOS:

Después de aplicar los instrumentos de investigación, se recogen los siguientes resultados: El 66.7% de colaboradores tienen un alto nivel de felicidad (puntaje de 103 a 119.99, entendiéndose como una persona que se encuentra en camino de alcanzar la plenitud, se siente bien con lo que ha logrado hasta hoy); y el 33.3% tienen un nivel medio (puntaje de 69 a 102.99, corresponde a las personas que sienten que todavía le falta mucho para sentirse pleno). No hay colaboradores que tengan un nivel muy alto de felicidad, pero tampoco quienes tengan un nivel bajo.

Si se analiza por dimensiones, se aprecia que la menos desarrollada es la realización personal, donde el 93.3% de colaboradores afirman tener un nivel medio (puntaje de 16 a 22.99, corresponde a aquellas personas que sienten que es muy difícil alcanzar sus metas.), mientras que solo el 6.7% afirman tener un alto nivel de realización personal (puntaje entre 23 y 26.99, estas personas se caracterizan porque se sienten capaces de alcanzar metas trascendentales), se trata de la única dimensión que se encuentra mayormente en nivel medio.

Por otro lado, la dimensión más desarrollada en los colaboradores de Mapfre oficina Chimbote, es el sentido positivo de la vida, donde el 73.3% afirma estar en un nivel alto (puntaje de 43 a 49.99, son personas que la mayor parte del tiempo se sienten contentas y no sufren fuertes estados depresivos); luego se puede observar que el 70% de colaboradores tienen una alegría de vivir en nivel alto (puntaje de 16 a 18.99, se

caracterizan por sentir que las experiencias positivas que ha tenido a lo largo de su vida son en promedio mucho mayores, que las negativas); y el 66.7% de colaboradores afirma tener un nivel alto satisfacción con la vida (puntaje entre 23 y 26.99, estos colaboradores sienten que se encuentra en el camino de alcanzar su ideal de vida).

El 55% de colaboradores que tienen un nivel alto de felicidad (puntaje entre 103 y 119.99), tienen hasta 35 años, a partir de esa edad, el nivel de felicidad empieza a disminuir. Con respecto al sexo, el 60% de colaboradores con nivel alto de felicidad son mujeres, el 50% son casados. En cuanto al grado de instrucción, el 55% de colaboradores que afirmaron tener un nivel alto de felicidad, tienen educación superior completa. Por otro lado, los colaboradores con nivel medio de felicidad (puntaje entre 69 y 102.99), mayormente tienen entre 36 y 46 años (46%) y son solteros (60%).

10. DISCUSIÓN:

En base a los resultados obtenidos y de acuerdo a los antecedentes y teorías analizadas, se discuten los siguientes hallazgos:

En relación con el objetivo de analizar el nivel de felicidad, se observa que el 66.7% de colaboradores están en un rango alto (puntuación entre 103 y 119.99). Al respecto, Alarcón (2006, p. 61) da la definición de felicidad como un estado donde el individuo se siente satisfecho plenamente y se experimenta subjetivamente frente a la posesión de un bien deseado que carece de un valor intrínseco, por lo señalado, un mismo bien no genera la misma felicidad para distintas personas. Asimismo, Diener (1994, p. 103) afirma que la felicidad se da como producto de una autoevaluación que se realiza una persona para obtener una perspectiva de su vida. Por su parte, Seligman en el 2002 planteó su modelo PERMA para explicar la felicidad dentro de las organizaciones, donde señala que la felicidad está compuesta por cinco elementos: las emociones positivas, el compromiso con el trabajo, las relaciones positivas, el propósito, y los logros. Estos resultados coinciden con los encontrados en 2019 en el Informe de la felicidad en el Perú: ¿Qué peruanos son más felices?, donde se consideró a los peruanos con una nota promedio de 16 en la escala del 01 al 20. Asimismo, coinciden con los resultados del Ministerio de Salud donde se nombró a Chimbote como la ciudad más feliz del Perú, ya que un 79.5% de los encuestados afirmó sentirse feliz

cuando les pidieron recordar cómo les fue en el mes anterior. Por el contrario, esta investigación contradice lo postulado por Parodi (2018) quien afirmó que la sociedad peruana era deprimida como consecuencia de los altos niveles de corrupción, la desigualdad en cuanto a las oportunidades y los bajos niveles de salud y educación.

En la misma tabla, se observa que la dimensión más desarrollada es la realización personal, la cual es alta en el 73.3% de los colaboradores; siendo los reactivos de esta dimensión los que expresan plena felicidad y no solo sentimientos pasajeros de estar feliz. Los ítems que la componen manifiestan autosuficiencia, tranquilidad emocional y placidez. Es decir, la realización personal se relaciona con la felicidad en el sentido de la orientación que tiene una persona hacia la consecución de metas que considera que son de gran importancia para su vida (Alarcón, 2006).

Además se observa que los niveles más altos de felicidad se dan en colaboradores que tienen hasta 35 años de edad (55%), de sexo femenino (60%), estado civil casado (50%) y con grado de instrucción superior completo (55%). Estos resultados coinciden con los encontrados por Myers (1995, p. 17), quien en su investigación concluyó que una persona es más feliz cuando está casada y tiene un estatus social y laboral elevado. Sin embargo, Boehm y Lyubomirsky (2009, p. 675) afirman que cuando las necesidades psicológicas son satisfechas, solo afectan entre el 8% y el 15% de la felicidad total de la persona. Por su parte Fisher (2010, p. 408) afirma que el tipo de liderazgo que se da en la empresa también influye en la felicidad del colaborador coincidiendo con Salas (2013) quien concluyó que un liderazgo transformacional influye directamente en la felicidad del colaborador. Por su parte, Ryan, Huta y Deci (2008, p. 165) sostienen que el nivel de felicidad se incrementa cuando la persona busca alcanzar objetivos personales subjetivos más que monetarios. Al respecto, López y Fierro (2015, p. 205) proponen que los países deben considerar el índice de felicidad de sus ciudadanos para medir la eficacia de las políticas gubernamentales; esto corrobora el postulado de Ortega y Cortés (2017, p. 70) de que un aumento del PBI per cápita de 1,000 euros, aumenta 0.04 puntos el nivel de felicidad.

Después de haber realizado las mediciones correspondientes y en base a la experiencia propia, se puede afirmar que los colaboradores de Mapfre oficina Chimbote, mayormente, tienen un alto nivel de felicidad.

11. CONCLUSIONES:

El nivel promedio de felicidad en los colaboradores de Mapfre Chimbote, durante el año 2019 es alto en un 66.7%, encontrándose que los colaboradores más felices son aquellos que tienen entre 26 y 35 años, son mujeres, están casados y tienen grado de instrucción superior completa. Siendo la dimensión más desarrollada el sentido positivo de la vida.

12. REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una Escala Factorial para medir la Felicidad. *Revista Interamericana de Psicología*, 40(1), 99-106.
- Arellano, R. (18 de marzo de 2019). La felicidad de los peruanos. *El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/opinion/rincon-del-autor/felicidad-peruanos-rolando-arellano-noticia-617617>
- Bless, K. (18 de abril de 2017). Felicidad en el trabajo: el nuevo reto para las empresas. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/felicidad-nuevo-reto-empresas-133187>
- Boehm, J., & Lyubomirsky, S. (2009). The promise of sustainable happiness. *Oxford handbook of positive psychology*, 2, 667-677.
- Carr, A. (2007). *Psicología positiva: la ciencia de la felicidad*. España: Paidós Ibérica.
- Delgado, G. (20 de Marzo de 2019). Ranking de los 10 países más felices del mundo, según la ONU. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/mundo/ranking-10-paises-felices-mundo-onu-261909>
- Diener, E. (1994). Assessing subjective well-being: Progress and opportunities. *Social indicators research*, 31(2), 103.
- Fisher, C. (2010). Happiness at work. *International Journal of Management Review*, 12(4), 384-412.

- Grupo emprendedores Chimbote. (13 de mayo de 2019). Obtenido de <https://www.grupoemprendedoreschimbote.com/la-riqueza-y-la-felicidad/>
- Informe de la felicidad en el Perú: ¿qué peruanos son los más felices? (20 de Marzo de 2019). RPP Noticias. Obtenido de <https://rpp.pe/peru/actualidad/informe-de-la-felicidad-en-el-peru-que-peruanos-son-los-mas-felices-noticia-1186579>
- López, J., & Fierro, I. (2015). Determinantes de la felicidad en los administradores: una investigación realizada en las farmacias del Grupo Difare en Ecuador. *Universidad & Empresa*, 17(29), 181-211.
- Martinez, J. (2001). *Ética a Nicomaco*. Madrid, España: Alianza Madrid.
- MINSA: ¡Chimbote es la ciudad "más alegre" del Perú! (26 de Mayo de 2012). RSD. Obtenido de <https://radiorsd.pe/noticias/todas-las-noticias/6130-minsa-ichimbote-es-la-ciudad-mas-alegre-del-peru>
- Myers, D. (1995). Who is happy? *Psychological Science*, 6(1), 10-19.
- Ortega, M., & Cortés, G. (2017). Estado de bienestar, felicidad y producción en la UE. *Revista de Estudios Empresariales*, 1, 55-78.
- Parodi, C. (23 de marzo de 2018). ¿Qué tan felices somos los peruanos? *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/economiaparatodos/2018/03/que-tan-felices-somos-los-peruanos.html>
- Ryan, R., Huta, V., & Deci, E. (2008). Living well: A self-determination theory perspective on eudaimonia. *Journal of Happiness Studies*, 9(1), 139-170.
- Salas, A. (2013). *Liderazgo transformacional, capacidad de aprendizaje organizativo y felicidad en el trabajo*. Valencia.
- Seligman, M. (2002). *Authentic Happiness: Using the New Positive Psychology to Realize Your Potential for Lasting Fulfillment*. New York: Free Press.
- Seligman, M. (2014). *Florecer: La nueva psicología positiva y la búsqueda del bienestar*. EEUU: Océano.

Anexo 7: Declaración Jurada de Autoría y Autorización para la Publicación del Artículo Científico

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Fiorella Manuela Chervellini Orbegozo, estudiante, del Programa de Doctorado en Administración de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 40589530, con el artículo titulado:

Los clientes internos de Mapfre, ¿son felices?

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado total ni parcialmente
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Nuevo Chimbote, Enero 2020



Fiorella Manuela Chervellini Orbegozo