



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Felicidad en el trabajo y desempeño laboral de los trabajadores de
una caja municipal de ahorro y crédito del Perú, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Figuroa Gonzales, Richard Eduardo (ORCID: 0000-0002-7681-7733)

ASESOR:

Dr. Salinas Gamboa, Jose German (ORCID: 0000-0002-8491-0751)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

“La vida es un soplo de momentos, regidos por pensamientos y enfoques particulares individuales, la enseñanza es un don que no se forma, mas bien se nace con ello, nacemos para formarnos y morimos aprendiendo, gracias a usted maestro por inculcar el progreso de cada persona en esta vida y aportar a un mundo mejor”.

Agradecimiento

Quisiera empezar estas líneas para agradecer a Dios, por el don de la vida y el regalo del amanecer diario para poder seguir luchando por cada sueño que deseo realizar, agradecer a mi familia que nunca dudan en ayudarme en cada proyecto que deseo iniciar.

Agradecer a las personas que ya no están conmigo de manera física, que aportaron que este momento sea real, a los que creyeron en mí profesionalmente, cuando empezó toda esta aventura, además, de agradecer al cielo a dos personas especiales que hoy gozan de la eternidad.

A mi padre Ricardo Figueroa y mi Madre Carmen Gonzales, pilares fundamentales en mi vida, que hacen posible este grado, con su apoyo emocional y personal, a mi hermano que pone en balance en cada intento que puede pasar por mi mente y se impulsa con mis emociones, dichas personas en mención, son las cuales me inculcan día a día a ser una mejor persona, ser humano y mejor hombre, además de estarles eternamente agradecidos por haberme llenado de amor y valores con los cuales sigo generando conocimiento y aprendizaje.

Finalmente quisiera resumir el acto de agradecimiento con la siguiente frase, “El que da, no debe volver a acordarse; pero el que recibe nunca debe olvidar”.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	39
Anexo 1: Operacionalización de variables.....	37
Anexo 2: Cuestionario sobre felicidad en el trabajo.....	38
Anexo 3: Validez de contenido cuestionario.....	39
Anexo 4: Confiabilidad cuestionario.....	42
Anexo 5: Indicador de desempeño individual.....	43
Anexo 6: Procesamiento datos felicidad en el trabajo por dimensiones.....	44
Anexo 7: Procesamiento datos desempeño laboral por dimensiones.....	45
Anexo 8: Prueba de normalidad de los datos.....	46

Índice de Tablas

Tabla 1. Composición de la población – muestra	17
Tabla 2. Distribución de la frecuencia de felicidad en el trabajo según niveles	19
Tabla 3. Distribución de frecuencia de desempeño laboral según niveles	19
Tabla 4. Correlación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral según dimensiones.....	20
Tabla 5. Correlación entre felicidad y desempeño laboral según dimensiones, genero masculino.....	22
Tabla 6. Correlación entre felicidad y desempeño laboral según género femenino.....	23
Tabla 7. Correlación entre felicidad y desempeño laboral, según dimensiones, nivel técnico.....	24
Tabla 8. Correlación entre felicidad y desempeño laboral según dimensiones, nivel educativo universitario	25

Resumen

La presente investigación se ha desarrollado con el objetivo de determinar si existe una relación directa y significativa entre la felicidad en el trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC) del Perú, al año 2021. Ha tenido un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental y correlacional, de alcance transversal. La población-muestra ha estado constituida por un total de 24 trabajadores, pertenecientes al área de Operaciones y créditos de la empresa, a los que se les aplicó un cuestionario autoadministrado, vía *online*, para medir su percepción de felicidad en el trabajo que realizan; habiéndose medido su desempeño laboral mediante un conjunto de indicadores ya establecidos en directivas institucionales relacionados con la productividad, eficacia y eficiencia de su trabajo. Los resultados no han apoyado la hipótesis planteada puesto que, por el contrario, han determinado la existencia de una relación inversa, aunque no significativa, entre la felicidad en el trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores. Los resultados también muestran que la gran mayoría de los trabajadores participantes en el estudio se sienten felices con el trabajo que realizan y que ninguno de ellos se siente infeliz con el mismo. Un escaso porcentaje se ubica en término medio.

Palabras clave: felicidad en el trabajo, desempeño laboral, afectividad positiva, afectividad negativa, productividad, eficacia, eficiencia.

Abstract

The present research has been developed with the objective of determining if there is a direct and significant relationship between happiness at work and the work performance of the workers of a Municipal Savings and Credit Fund (CMAC) of Peru, to the year 2021. It had a quantitative approach, of an applied type, with a non-experimental and correlational design, of cross-sectional scope. The population-sample has been made up of a total of 24 workers, belonging to the Operations and loans area of the company, to whom a self-administered questionnaire was applied, via online, to measure their perception of happiness in the work they do; having measured their work performance through a set of indicators already established in institutional directives related to the productivity, effectiveness and efficiency of their work. The results have not supported the hypothesis proposed since, on the contrary, they have determined the existence of an inverse relationship, although not significant, between happiness at work and the work performance of workers. The results also show that the vast majority of workers participating in the study feel happy with the work they do and that none of them feel unhappy with it. A small percentage is in the middle.

Keywords: happiness at work, job performance, positive affectivity, negative affectivity, productivity, effectiveness, efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las Financieras de ahorro y crédito (CMAC) peruanas son controladas por Ley General del Sistema Financiero de la Superintendencia de Banca y Seguros (N° 26702) y sus normas; también por aquellas establecidas en su Decreto Supremo N° 157-90-EF.

Tal como sostienen Gómez, Mena y Beltrán (2019), las instituciones microfinancieras -como es el caso de las CMAC- se han transformado en una parte resaltante en las finanzas peruanas, toda vez que están orientadas a canalizar recursos económicos hacia la PYMES, habiéndose ganado la confianza del microempresario peruano por su estabilidad y solidez en el sistema financiero. En este sentido, León (2017), en un proyecto preparado para CEPAL, sostenía que las CMAC se han convertido en la organización financiera más importante para las PYMES, en el conjunto de la oferta financiera formal.

Por otra parte, Mendiola, Aguirre, Aguilar, Chauca, Dávila y Palhua (2015) sostenían que las CMAC peruanas habían llegado a convertirse en agentes económicos sumamente importantes del sector de las microfinanzas, en tanto que apoyaban al Estado en su propósito de afrontar la problemática social, por ejemplo, la generación de trabajo, creación de riqueza, distribución del poder económico, promoción de la iniciativa e innovación.

En el período 2005-2013, según los autores, no solo habían aumentado su nivel de colocaciones; sino que, además, su grado de concentración, según el nivel colocaciones, había sido moderado. Por otro lado, habían incrementado su nivel de captaciones; su nivel de morosidad se había mantenido con un ligero crecimiento; y, el número de agencias se había incrementado, la gran mayoría, en provincias.

En este sentido, un reciente estudio de Jinchuña, Flores y Luján (2021)

concluye que, en los últimos 22 años, de las doce cajas municipales peruanas, cuatro de ellas han crecido muy bien y consolidado sus activos totales y patrimonio, en tanto que las restantes han tenido un crecimiento moderado o bajo, incluso con dificultades.

En todo caso, se menciona en un boletín quincenal de la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (2017)), se ha reconocido al Perú como un referente internacional en cuanto al establecimiento de un entorno positivo para la inclusión financiera; sin embargo, existen retos pendientes que afrontar para el modelo de las CMAC siga presentando resultados positivos, hecho que implica necesariamente: (a) elevar la reinversión de utilidades y/o mejorar la capacidad de realizar aportes de capital por parte de sus accionistas; (b) establecer nuevos mecanismos e incentivos que aseguren su manejo técnico; (c) mejorar el perfil de los directores; y (d) diseñar e implementar proyectos corporativos para el desarrollo de modernas tecnologías y modelos de administración.

Un nuevo modelo de gestión, como reto pendiente, implica, a juicio del autor, destacar el papel de primer orden que representa la contribución de los trabajadores en los resultados de toda organización. En tal sentido, conocer sus aspiraciones, necesidades, inquietudes y sentimientos, como paso previo para la adopción de mejores políticas y prácticas administrativas de los recursos humanos en las instituciones; lo que resulta de vital importancia para un desarrollo organizacional sostenible.

En este contexto se ubica el problema de investigación del presente trabajo de un novedoso constructo en el campo de la administración, la felicidad en el trabajo y su relación con el desempeño laboral, formulado en la siguiente interrogante : ¿Existe relación entre la felicidad en el trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Perú, al año 2021? La hipótesis, existe una relación directa y significativa entre la felicidad en el trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Perú, al año

2021. El objetivo general, determinar la relación entre la felicidad en el trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Perú, al año 2021; los objetivos específicos: Cuantificar el nivel de felicidad en el trabajo de los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Perú, al año 2021; medir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Perú, al año 2021; establecer la relación existente entre las dimensiones de la felicidad en el trabajo y las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Perú, al año 2021.

Por otro lado, de acuerdo a los criterios establecidos por Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación se justifica:

por conveniencia, los resultados del presente trabajo podrán servir a los directivos de la Caja Municipal comprender las necesidades de los trabajadores y, en tal sentido, adoptar las mejores políticas administrativas de los recursos humanos que, finalmente, se traduzca en un mayor y mejor beneficio de la Institución.

Relevancia social, los resultados del presente trabajo y su aplicación de mejores políticas en administración de los recursos humanos servirán para que el clima organizacional de la empresa sea más benéfico y el compromiso de los trabajadores aumente.

Implicaciones prácticas: los resultados de la presente investigación servirán en la medida en que los directivos de la empresa los utilicen como fundamento para la adopción de mejores políticas en materia de administración de los recursos humanos.

Importancia teórica: los resultados del presente trabajo podrán poner a prueba los postulados establecidos acerca de la felicidad en el trabajo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores.

II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de fundamentar teóricamente la presente investigación se reseñan, en primer lugar, algunos trabajos que se han publicado en los últimos tiempos tanto a nivel nacional como internacional.

Zare (2016), en su investigación la relación existente entre la felicidad en el trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de un Centro de capacitación industrial de la ciudad de Trujillo. Se utilizó una muestra de 25 trabajadores docentes y 21 trabajadores administrativos, les aplicó un cuestionario autoadministrado para medir la felicidad en el trabajo y una escala gráfica de evaluación del desempeño para para medir el desempeño laboral. Los resultados, en el caso de los trabajadores docentes, la relación directa no fue significativa y, en el los trabajadores administrativos, la relación inversa encontrada tampoco era significativa.

Paz y Espinoza (2017), menciona en su investigación que tuvo como objetivo determinar el grado de influencia entre la variable felicidad organizacional y la productividad en los Centros de atención al cliente de la empresa América Móvil Claro de Arequipa, Perú. Sobre una población de 63 trabajadores, la muestra estuvo conformada finalmente por 40 trabajadores, se les aplicó un cuestionario para medir la felicidad organizacional; y se revisó documentalmente los reportes del área de ventas del cumplimiento de ventas mensual por cada trabajador. Los resultados demostraron la alta correlación entre la felicidad organizacional y la productividad de los trabajadores.

Corilloclla (2018), en su investigación la relación entre la felicidad en el trabajo y el desempeño laboral del personal del área de secretaría de la Sexta Macro Región Policial de Junín, Perú. Se utilizó un cuestionario sobre felicidad en el trabajo y la ficha respectiva sobre desempeño laboral de un total de 73 efectivos policiales del área antes señalada; el resultado demostró que existía suficiente evidencia muestral para afirmar la existencia de una relación entre la felicidad en el trabajo y el desempeño

laboral del personal policial en las dimensiones de compromiso individual y compromiso organizativo, excepto en la dimensión satisfacción laboral.

Awada, Sarawati y Binti (2019), mencionan como objetivo examinar el efecto de la felicidad de los empleados gubernamentales de los Emiratos Árabes Unidos (EAU) en su desempeño laboral. La muestra definitiva estuvo constituida por 319 empleados de dos ciudades; población objetiva en base al método de muestreo aleatorio, a los cuales se les aplicó un cuestionario para medir las variables en estudio. Los resultados mostraron que 5 dimensiones de la felicidad de los empleados (evaluación del desempeño; ingresos; entorno laboral; promoción, recompensa y reconocimiento; y, apoyo de pares y supervisores) eran predictores significativos del desempeño laboral y 2 de ellos (horarios y carga de trabajo flexibles) tenían un efecto no significativo.

Al Hammadi, Bin Masrom y Mohamed (2019), llevaron a cabo un estudio para evaluar críticamente los factores que afectaban la felicidad en el trabajo de los empleados de la industria del petróleo y el gas en los Emiratos Árabes Unidos y su relación con la productividad. La empresa seleccionada fue la ADNOC (Abu Dhabi National Oil Company) con una población de 25,000 empleados, de la cual se tuvo una muestra de 379, a los mismos que se les aplicó una encuesta, cuyos resultados demostraron que diversos factores internos y externos de la felicidad eran estadísticamente significativos con la productividad en el sector.

Bellet, De Neve y Ward (2019), muestran en su estudio la relación entre la felicidad de los empleados y la productividad en diversos *Call Centers* de la empresa de telecomunicaciones British Telecom, uno de los empleadores más grandes del Reino Unido, con una población de alrededor de 1,800 trabajadores de ventas. El análisis se centró en 1,793 trabajadores de ventas de 11 *Call Centers* de la empresa ubicados en Inglaterra, Escocia y Gales, de los cuales quedó una muestra final de 1,161 empleados, a los que se les aplicó encuestas semanales de bienestar psicológico durante 6 meses y se recogió datos administrativos

de la empresa acerca del rendimiento individual de cada uno de ellos. Los resultados demostraron que los trabajadores obtenían un 13% más de ventas en las semanas en que informaban estar felices en comparación con las semanas en las que no lo estaban. Sin embargo, los investigadores admiten no solo que, hasta el momento, se carece de evidencia causal sólida acerca del efecto de la felicidad en el desempeño, sino, también, que la evidencia causal sobre los determinantes de la felicidad en el trabajo es escasa.

Agustien y Drahen (2020), cuyo objetivo fue determinar el papel de la felicidad en el trabajo en la mejora del desempeño de los empleados en la oficina central de la Agencia Nacional Coordinadora de Planificación Familiar (BKKBN) de Indonesia, tanto directa como indirectamente. La población en estudio estuvo conformada por 631 empleados a los que se les distribuyó cuestionarios mediante la plataforma de formularios Google, obteniéndose una participación válida de 200 empleados. Los resultados demostraron que no existía un efecto significativo entre la felicidad de los empleados y su desempeño. También demostraron que la variable motivación laboral, como variable mediadora, probaba una influencia indirecta entre la felicidad de los empleados y su desempeño laboral, es decir, que existía un efecto significativo de la felicidad en el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de los empleados.

Seguidamente, se expondrá la revisión efectuada sobre los postulados teóricos y conceptuales que, respecto a las variables en estudio y la relación entre las mismas, se han publicado en la literatura especializada reciente.

Felicidad en el trabajo

En cuanto al constructo felicidad en el trabajo, Ramírez (2020), en un exhaustivo trabajo realizado sobre el tema y publicado como texto, menciona que “este constructo ha sido objeto de diferentes definiciones sin que exista todavía un consenso manifiesto alrededor del mismo” (p. 120). En su revisión de una serie de investigadores especializados, el

autor encuentra que, para algunos especialistas, tales como Paschoal y Tamayo, en el estudio de la felicidad o bienestar en el trabajo existen “dos grandes corrientes: la del bienestar subjetivo y la del bienestar psicológico, según sea la concepción *hedónica* o *eudaimónica* de la felicidad que se haya adoptado” (p. 120). Para otros, como Warr, el concepto “se nutre tanto de factores relacionados con el entorno del trabajo, así como de factores relacionados con los pensamientos y sentimientos de los individuos” (pp. 120-121). A su turno, otros como Fisher, consideran que la felicidad en el trabajo es un concepto mucho más amplio que la satisfacción en el trabajo, a la que lo incluye, razón por la cual una medida integral de la felicidad a nivel individual podría abarcar también el *engagement* laboral, la satisfacción en el trabajo y el compromiso organizacional.

En este sentido, autores como Singh y Aggarwal (2018) citan, como una propuesta de experiencia subjetiva de bienestar laboral que implica la relación de las experiencias individuales de los empleados y las experiencias organizativas. Operativamente, lo definen como una experiencia individual de bienestar subjetivo en el trabajo y organizacionales (Proporcionar un entorno de soporte laboral) y una cantidad menor de experiencias individuales y organizacionales no favorables.

Otros autores, como Gabini (2018_a), sostiene que, a pesar de la importante cantidad de información respecto a la felicidad en el trabajo, todavía no se ha llegado a desarrollar un marco teórico integrador representativo del consenso entre los investigadores respecto a la naturaleza y definición de este concepto.

En opinión de Gabini, mientras que algunos autores han señalado la imposibilidad de definir la felicidad en el trabajo de manera científicamente precisa dada su naturaleza multifacética; para otros, la felicidad laboral no solo se refiere a sentimientos placenteros o experiencias afectivas positivas sino, también, a la necesidad de que sea significativa para el trabajador. En este sentido, el autor también señala que la medición del

constructo no está exenta de controversias y que el tema sigue siendo materia de mayores esfuerzos de investigación, destacando algunos instrumentos como el *Happiness at Work Scale* de Singh y Aggarwal, la escala propuesta por Lutterbie y Pryce-Jones y la medida desarrollada por Goyalpar y Abedini.

Por otra parte, Ramírez-García, García-Alvarez y García-Del Junco (2019), opinan que la felicidad en general es concebida desde una dualidad hedónica y eudaimónica que se completa con el bienestar social, el concepto de *flourishment*, entendido como la experiencia de una vida que “va bien”. Sostienen que la naturaleza multidimensional de la felicidad es clara y se pone de manifiesto en una serie de trabajos realizados por diversos especialistas, como: (a) War, propone cuatro dimensiones primarias: bienestar afectivo, aspiración, autonomía y competencia y una quinta integrado, las cuatro primeras y refleja a la persona como un todo; (b) Van Hom et al., cinco dimensiones: bienestar afectivo, social, profesional, cognitivo y psicosomático); (c) Paschoal y Tamayo, una escala con una dimensión afectiva: emociones y humores en el trabajo y una dimensión cognitiva: percepción de expresividad y realización personal en el trabajo y, (d) Singh y Aggarwald, cuatro dimensiones: experiencias organizativas de apoyo, no apoyo, flujo y motivación intrínseca, y sentimientos repulsivos).

La escala de bienestar y trabajo, inicialmente desarrollada y validada en Brasil por Paschoal y Tamayo -que es el instrumento que se utilizará en la presente investigación- ha sido validada también en países como USA, por Demo y Paschoal (2016), y en Turquía, por Arslan y Polat (2017), trae como supuesto básico que el bienestar en el trabajo, como sinónimo de felicidad en el trabajo, debiera incluir no solo aspectos como la emoción, el humor y las percepciones de expresividad, sino, también, otros como la realización personal. En este sentido, operacionaliza el constructo en torno a tres factores principales: afectividad positiva, afectividad negativa y realización personal en el trabajo.

En este contexto, finalmente, autores como Porras y Parra (2019), en un estudio documental realizado sobre el tema, consideran que la felicidad en general tiene que ver más con el ser que con el tener; por lo que, a su juicio, la felicidad en el trabajo debería ir más allá de la idea de poseer o tener para orientarse hacia la búsqueda del sentido acerca del trabajo realizado.

Desempeño laboral

En cuanto al constructo desempeño laboral, Chiavenato (2011) afirma que, en una organización, el interés particular no se produce por el desempeño en general sino por el desempeño en un determinado puesto de trabajo, es decir, por la conducta de la persona que ejerce las tareas y responsabilidad del mismo. Agrega que, siendo variable de una persona a otra, depende de una suma de factores condicionantes que influyen en el mismo. Por lo tanto, el desempeño en el puesto depende de todas las variables que más lo condicionan. En este sentido, para Bohórquez, Pérez, Caiche y Benavides (2020) el desempeño en el trabajo está referido al rendimiento que alcanza cada persona que ocupa un puesto al momento de ejercer las tareas encomendadas y el desenvolvimiento con el que actúa. Para Okoji (2015), por su parte, es el hecho de ejercer una tarea determinada y la capacidad de combinar hábilmente las conductas para alcanzar las metas y objetivos de la organización.

Además, un exhaustivo trabajo doctoral de Gabini (2018_b) sobre rendimiento laboral -visto como término equivalente a desempeño laboral- sostiene que la literatura en psicología organizacional está llena de estudios que evalúan el rendimiento laboral, la productividad y la eficacia de los trabajadores. Murphy, afirma que mientras que el rendimiento laboral ha sido definido como un conjunto de comportamientos importantes para alcanzar los objetivos de la organización o de un área de la misma en la que un trabajador labora, la productividad y la eficacia sólo son un resultado de dichos comportamientos. Según este autor, la ausencia de un acuerdo en cuanto a la delimitación del concepto y de sus

respectivas dimensiones ha dificultado su medición y ocasionado la existencia de numerosos instrumentos de evaluación. Distingue los modelos aplicables a todos los trabajos y los modelos desarrollados para ocupaciones específicas. Entre los primeros, señala los siguientes:

- Modelo de Murphy señala 4 dimensiones: conductas orientadas a la tarea; orientadas interpersonalmente; relacionadas con la pérdida de tiempo; y, conductas destructivas y azarosas.
- Modelo de Campbell et al. Señalan ocho dimensiones: habilidades específicas y no específicas de la tarea; comunicación oral y escrita; demostración de esfuerzo; mantenimiento de la disciplina personal; facilitación del rendimiento en equipo; supervisión; y, gerenciamiento y administración.
- Modelo de Borman y Motowidlo menciona rendimiento en la tarea y rendimiento en el contexto como dimensiones.
- Modelo de Viswesvaran menciona diez dimensiones: rendimiento general; productividad; calidad del trabajo; conocimiento del trabajo; habilidades comunicacionales; esfuerzo; liderazgo; habilidades administrativas; habilidades interpersonales; y, conformidad con aceptación de la autoridad.

En cuanto a los segundos, menciona los siguientes:

- Modelo de efectividad militar de Campbell et al. (5 dimensiones): habilidad relacionada al núcleo técnico; habilidades generales de soldado; esfuerzo y liderazgo; disciplina personal; y, aptitud física y porte militar.
- Modelo de rendimiento del personal de enfermería de Al-Makhaita et al. (6 dimensiones): liderazgo; cuidado crítico; enseñanza/colaboración; planeamiento/evaluación; relaciones interpersonales/comunicación; y, desenvolvimiento profesional.
- Modelo de rendimiento de profesionales de tecnología informática de Hettiarachchi (3 dimensiones): características del trabajo; comportamiento; y, resultados.

Gabini sostiene que existen muchas semejanzas entre los diversos modelos descritos que puede sistematizarse en el rendimiento laboral y está conformado por tres grandes aspectos: rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos laborales contraproducentes.

Relación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral

En cuanto a la relación entre los constructos antes revisados, Erazo y Riaño (2021), dan cuenta del grado de desarrollo de los estudios especializados sobre la relación entre la felicidad en el trabajo y el desempeño laboral en el campo del comportamiento organizacional. Según estos autores, su trabajo no es solamente el primero en cuanto a revisión bibliométrica en el terreno de la academia, sino que, además, en términos metodológicos, aplica una serie de actualizadas herramientas de donde se obtuvieron los documentos más representativos de este tema. El análisis bibliométrico realizado concluye que son cuatro los clústeres representativos de la tesis del trabajador feliz y productivo: Felicidad internacional y economía; Felicidad en la vida y desempeño; Felicidad, *engagement* y desempeño laboral; y, Enfoques emergentes en la relación entre felicidad y desempeño. En síntesis, según los autores, pese a que no son contundentes las relaciones entre estas variables, existe una serie de investigaciones que consideran que cuando la felicidad es operacionalizada a través del componente afectivo, tanto positivo como negativo, presenta mayor consistencia con el desempeño laboral, que cuando se operacionaliza como satisfacción laboral.

Sin embargo, autores como Spicer y Cederström (2015) son de la idea de que algunas de las sabidurías que dan por sentado el hecho de que la felicidad puede lograrse en el lugar de trabajo son puros mitos. Apoyándose en diversas investigaciones con resultados contradictorios acerca del tema en estudio, así como en un estudio efectuado en los supermercados británicos que encontró correlación negativa entre satisfacción laboral y productividad, además de otros que demuestran una

correlación débil, los autores en mención sostienen que la felicidad no conduce necesariamente a una mayor productividad.

Por otro lado, un reporte del *Centre for Economic Performance* de la *London School of Economics and Political Sciences*, preparado por Krekel, Ward y De Neve (2019), revelaba que, en general, la literatura sugería la idea de un impacto positivo del estado de ánimo en el rendimiento del trabajador; sin embargo, el signo y hasta cierto punto el tamaño del impacto parecía ser específico del contexto. La complementación del análisis con evidencia empírica, por su parte, permitía observar una clara relación positiva entre el bienestar del empleado y varias medidas de desempeño.

En todo caso, un estudio realizado por Peiró, Kozusznik, Rodríguez-Molina y Tordera (2019), que buscaba explorar los diferentes patrones de relaciones entre bienestar y desempeño de trabajadores de empresas españolas, de los sectores de servicios y de producción/construcción, poniendo a prueba la tesis de que los trabajadores “felices” se desempeñan mejor que los trabajadores “menos felices”, encontró cuatro patrones: feliz-productivo, infeliz-improductivo, feliz-improductivo e infeliz-productivo), cuando el desempeño se autoevalúa y tres, cuando el desempeño lo evalúa el supervisor; de los cuales, en promedio, más de la mitad de los encuestados eran infelices-productivos o felices-improductivos.

En el trabajo, los autores señalan que la investigación metaanalítica acerca de la tesis del trabajador feliz-productivo ha proporcionado, a menudo, resultados ambiguos y no concluyentes. Por un lado, algunas investigaciones han demostrado que los trabajadores con niveles más altos de bienestar tienden a mostrar un mejor desempeño en el trabajo, en comparación con aquellos con niveles más bajos de bienestar. Por otro lado, diversos estudios empíricos y metaanálisis han encontrado que las relaciones entre satisfacción laboral y desempeño son espurias, por lo que algunos académicos ven las relaciones entre felicidad y desempeño

laboral como cuestionables. En su opinión, ello puede explicarse en parte por las limitaciones de los estudios efectuados: (a) los estudios se han enfocado mayormente en constructos hedónicos de bienestar a expensas del bienestar eudaimónico; (b) en los estudios se ha prestado poca atención a una operacionalización precisa de la productividad e, incluso, su operacionalización como desempeño laboral está lejos de ser sistémica y comprensiva en términos de sus dimensiones; (c) la mayoría de investigaciones organizacionales han estudiado la “felicidad” como antecedente de la “productividad” y solo unos pocos estudios han buscado la relación inversa; y, (d) los estudios tanto del enfoque feliz-productivo como del productivo-feliz han asumido relaciones lineales positivas, aunque pueden existir otros patrones de relaciones, especialmente aquellos que establecen relaciones negativas entre las dos variables.

III. METODOLOGÍA

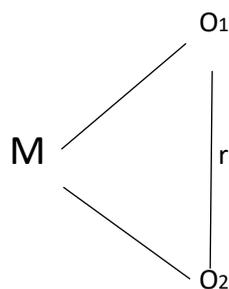
3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que los datos numéricos de las variables en estudio que se han recolectado han sido analizados mediante procedimientos estadísticos.

En cuanto al tipo de investigación, es aplicado ya que, es de conocimiento teórico de las variables en estudio para entender un problema práctico de una organización financiera.

El diseño de investigación, ha sido no experimental, correlacional y transversal: no se han manipulado las variables en estudio, se ha buscado determinar la correlación existente entre ellas; y han sido medidas en un solo momento del tiempo.

El diagrama utilizado:



Dónde:

M: Trabajadores de la CMAC

O₁: Felicidad en el trabajo

O₂: Desempeño laboral

r: Relación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral

3.2. Variables y operacionalización

Las variables han sido operacionalizadas tal como se observa en el anexo 1.

Variable 1: Felicidad en el trabajo

Definición conceptual: Vivencia de bienestar subjetivo en el trabajo entre las experiencias individuales de los empleados y las organizativas (Singh y Aggarwal, 2018; p. 1440).

Definición operacional: La variable se operacionalizó mediante la aplicación de un Cuestionario adaptado al instrumento validado por Demo y Paschoal (2016) en USA.

Dimensiones: afectividad positiva, negativa y realización personal.

Escala de medición: ordinal/intervalo.

122 – 145 = muy alto.

99 – 21 = alto.

76 – 98 = medio.

53 – 75 = bajo.

29 – 52 = muy bajo.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: La ejecución de una tarea determinada y la capacidad de combinar hábilmente las conductas esperadas para alcanzar las metas y objetivos de la organización. (Okoji, 2015).

Definición operacional: La variable se operacionalizó mediante la aplicación del Indicador de desempeño individual (IDI), el mismo que

utiliza la organización en estudio para evaluar el desempeño de los trabajadores del área de operaciones y créditos.

Dimensiones: Productividad, eficacia y eficiencia.

Escala de medición: ordinal.

$\geq 120\%$ = sobresaliente.

$\geq 100\%$ y $< 120\%$ = excelente.

$\geq 80\%$ y $< 100\%$ = satisfactorio.

$\geq 70\%$ y $< 80\%$ = regular.

$\geq 55\%$ y $< 70\%$ = en desarrollo.

$< 55\%$ = deficiente.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población del estudio ha sido de 24 trabajadores pertenecientes al área de Operaciones y créditos de la empresa, correspondientes a las oficinas que dependen de la Agencia de Huaraz, Región Nor Centro, que desempeñan el cargo de Asesor de negocios y cuya tarea principal consiste en la promoción y colocación de créditos para capital de trabajo de mipymes (micro, pequeña y mediana empresa).

Tratándose de una población pequeña, se ha estudiado toda ella y no se ha requerido de muestra alguna; es decir, se ha trabajado con una población-muestra, que se aprecia en la tabla 1.

Tabla 1		
<i>Composición de la población-muestra</i>		
Características	Q	%
Género		
Masculino	13	54.17
Femenino	11	45.83
	24	100.00
Nivel educativo		
Técnico	15	62.50
Universitario	9	37.50
	24	100.00

La unidad de análisis ha sido cada uno de los trabajadores del área antes señalada.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la primera variable, la técnica utilizada ha sido la encuesta; y, el instrumento el cuestionario (anexo 2), cuya validez ha sido comprobada a través del juicio de experto de 3 especialistas en la materia (anexo 3). Su confiabilidad ha sido verificada mediante el cálculo del coeficiente *alfa de Cronbach* (anexo 4).

En la variable desempeño laboral, la técnica utilizada ha sido la observación documental; y, el instrumento “Indicador de desempeño individual” (IDI) que utiliza regularmente la organización estudiada (anexo 5).

3.5. Procedimientos

En base al procedimiento de la presente investigación, se ha requerido inicialmente la autorización respectiva del jefe de la Agencia. Se han adoptado las medidas de bioseguridad correspondiente, ya que las encuestas fueron aplicadas de forma virtual, previa carta de invitación a participar en el estudio. Se informó y explicó a los encuestados el motivo

por el cual se aplican las encuestas. Luego, se dio paso a procesar las respuestas que cada uno de los encuestados proporcionaron en el cuestionario en tablas estadísticas mediante formatos EXCEL (anexos 6 y 7) y posteriormente analizadas mediante el programa SPSS, con lo cual se llegó a contrastar teorías e hipótesis a fin de presentar el informe escrito de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, aplicado en el presente caso, por ser una muestra pequeña, menor a 35 datos (anexo 8) determinaron que para el análisis inferencial se utilice una prueba estadística no paramétrica de correlación como *Rho de Spearman*.

El nivel de significancia estadística considerado para aceptar o rechazar los resultados ha sido del orden del 5%, característica de las investigaciones en el campo de las ciencias sociales.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se ha efectuado teniendo como referencia los principios éticos de la investigación científica, entre ellos:

- a) Para la realización de la parte práctica de la investigación se ha solicitado la autorización correspondiente de la jefatura de la entidad.
- b) Las respuestas proporcionadas por los encuestados han sido obtenidas de manera voluntaria, sin ningún tipo de coacción.
- c) Se ha mantenido y mantendrá en reserva las respuestas proporcionadas por los encuestados.
- d) Se ha trabajado en función de los resultados y la veracidad de los datos obtenidos.

IV. RESULTADOS

En la tabla 2, se muestran los resultados estadísticos descriptivos correspondientes a la primera variable.

Tabla 2			
<i>Distribución de frecuencias de Felicidad en el trabajo según niveles</i>			
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy bajo	0	0	0.0
Bajo	0	0	0.0
Media	4	16.7	16.7
Alta	15	62.5	79.2
Muy Alta	5	20.8	100.0
Total	24	100.0	

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de las encuestas aplicadas

De los datos presentados puede apreciarse que la gran mayoría de los trabajadores (83.3%) percibe que es altamente feliz (62.5%) y muy altamente feliz (20.8%) con el trabajo que viene realizando en la organización. Ninguno de los trabajadores percibe un nivel bajo o muy bajo de felicidad en el trabajo. Un 16.7% se ubica en un término medio.

En la tabla 3, se presentan los resultados estadísticos descriptivos correspondientes a la segunda variable.

Tabla 3			
<i>Distribución de frecuencias de Desempeño laboral según niveles</i>			
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	6	25.0	25.0
En desarrollo	1	4.2	29.2
Regular	9	37.5	66.7
Excelente	5	20.8	87.5
Satisfactorio	3	12.5	100.0
Sobresaliente	0	0.0	100.0
Total	24	100.0	

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de las encuestas aplicadas

De los datos presentados puede apreciarse, en primer lugar, que ninguno de los trabajadores ha alcanzado un desempeño sobresaliente en el trabajo que realiza. En segundo lugar, que un tercio de los mismos (33.3%) tiene un desempeño excelente (20.8%) y satisfactorio (12.5%). En tercer lugar, que poco más de un tercio (37.5%) tiene un desempeño regular. Finalmente, que un cuarto de los mismos (25%) tiene un desempeño deficiente y un mínimo 4.2% tiene un desempeño en desarrollo.

En la tabla 4, se muestra los resultados estadísticos de correlación entre las variables estudiadas.

Tabla 4					
<i>Correlación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral según dimensiones</i>					
Dimensiones		Productividad	Eficacia	Eficiencia	Desempeño laboral
Afectividad positiva	Coefficiente de correlación	-0.181	-0.167	-,549**	-0.252
	Sig. (bilateral)	0.397	0.435	0.005	0.234
	N	24	24	24	24
Afectividad negativa	Coefficiente de correlación	0.010	,487*	-,439*	0.255
	Sig. (bilateral)	0.964	0.016	0.032	0.230
	N	24	24	24	24
Realización personal	Coefficiente de correlación	-0.101	-0.237	-0.366	-0.270
	Sig. (bilateral)	0.637	0.265	0.078	0.202
	N	24	24	24	24
Felicidad en el trabajo	Coefficiente de correlación	-0.129	0.110	-,646**	-0.071
	Sig. (bilateral)	0.547	0.609	0.001	0.742
	N	24	24	24	24

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

De los datos presentados puede apreciarse que entre las variables felicidad en el trabajo y el desempeño laboral estudiadas existe una relación inversa (-0.071) y no significativa (0.742); con la excepción de que entre la variable felicidad en el trabajo y la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral la relación inversa (-0.646) es altamente significativa (0.001).

Asimismo, puede apreciarse que entre las dimensiones afectividad positiva y eficiencia la relación es inversa (-0.549) y altamente significativa (0.005). De manera similar, puede apreciarse que entre las dimensiones afectividad negativa y eficiencia la relación es inversa (-0.439) y significativa (0.032).

En las tablas 5 y 6, por su parte, se presentan los resultados estadísticos de correlación entre las variables estudiadas, atendiendo al género de los participantes en la encuesta, como variable de control.

De los datos presentados en la tabla 5 puede apreciarse que, tratándose de participantes del género masculino, la correlación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral sigue siendo inversa (-0.072) y no significativa (0.816); con la excepción de que entre la variable felicidad en el trabajo y la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral la relación inversa (-0.681) es significativa (0.010).

En la tabla 6 puede apreciarse que, en los participantes del género femenino, la correlación entre la primera variable y la segunda sigue siendo inversa (-0.109) y no significativa (0.750); con la excepción de que entre la variable felicidad en el trabajo y la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral la relación inversa (-0.620) es significativa (0.042), así como la relación inversa (-0.616) entre las dimensiones afectividad positiva y eficiencia que también es significativa (0.043).

Tabla 5					
<i>Correlación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral según dimensiones, género masculino</i>					
Dimensiones		Productividad	Eficacia	Eficiencia	Desempeño laboral
Afectividad positiva	Coeficiente de correlación	-0.138	-0.382	-0.449	-0.135
	Sig. (bilateral)	0.654	0.198	0.124	0.660
	N	13	13	13	13
Afectividad negativa	Coeficiente de correlación	-0.028	0.474	-0.447	0.231
	Sig. (bilateral)	0.929	0.102	0.125	0.447
	N	13	13	13	13
Realización personal	Coeficiente de correlación	-0.033	-0.541	-0.278	-0.337
	Sig. (bilateral)	0.915	0.056	0.358	0.261
	N	13	13	13	13
Felicidad en el trabajo	Coeficiente de correlación	-0.121	-0.089	-,681*	-0.072
	Sig. (bilateral)	0.694	0.772	0.010	0.816
	N	13	13	13	13
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).					
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).					

Finalmente, en las tablas 7 y 8 se muestran los resultados estadísticos de correlación entre las variables estudiadas, considerando el nivel educativo de los participantes en la encuesta, también como variable de control.

Tabla 6					
<i>Correlación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral según dimensiones, género femenino</i>					
	Dimensiones	Productividad	Eficacia	Eficiencia	Desempeño laboral
Afectividad positiva	Coefficiente de correlación	-0.138	-0.074	-,616*	-0.265
	Sig. (bilateral)	0.686	0.829	0.043	0.431
	N	11	11	11	11
Afectividad negativa	Coefficiente de correlación	0.239	,721*	-0.312	0.499
	Sig. (bilateral)	0.479	0.012	0.350	0.118
	N	11	11	11	11
Realización personal	Coefficiente de correlación	-0.198	0.144	-0.562	-0.124
	Sig. (bilateral)	0.560	0.673	0.072	0.716
	N	11	11	11	11
Felicidad en el trabajo	Coefficiente de correlación	-0.135	0.211	-,620*	-0.109
	Sig. (bilateral)	0.692	0.533	0.042	0.750
	N	11	11	11	11

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

En la tabla 7 puede apreciarse que, tratándose de participantes con un nivel educativo técnico, la correlación entre primera variable y la segunda es positiva o directa (0.216) aunque no significativa (0.439); con la excepción de que entre las dimensiones afectividad negativa y eficacia la relación positiva (0.658) es altamente significativa (0.008).

Tabla 7					
Correlación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral según dimensiones, nivel educativo técnico					
Dimensiones		Productividad	Eficacia	Eficiencia	Desempeño laboral
Afectividad positiva	Coefficiente de correlación	0.057	-0.078	-0.434	-0.048
	Sig. (bilateral)	0.841	0.781	0.106	0.864
	N	15	15	15	15
Afectividad negativa	Coefficiente de correlación	0.160	,658**	-0.228	0.390
	Sig. (bilateral)	0.568	0.008	0.414	0.150
	N	15	15	15	15
Realización personal	Coefficiente de correlación	0.218	-0.061	-0.350	0.080
	Sig. (bilateral)	0.435	0.829	0.200	0.777
	N	15	15	15	15
Felicidad en el trabajo	Coefficiente de correlación	0.175	0.348	-0.507	0.216
	Sig. (bilateral)	0.533	0.204	0.054	0.439
	N	15	15	15	15

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

De los datos presentados en la tabla 8 puede apreciarse que, tratándose de participantes de con un nivel educativo universitario, la correlación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral sigue siendo inversa (-0.393) y no significativa (0.295); con la excepción de que entre la variable felicidad en el trabajo y la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral la relación inversa (-0.747) es significativa (0.021), así como la relación inversa (-0.708) entre las dimensiones afectividad positiva y eficiencia que también es significativa (0.033).

Tabla 8					
<i>Correlación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral según dimensiones, nivel educativo universitario</i>					
	Dimensiones	Productividad	Eficacia	Eficiencia	Desempeño laboral
Afectividad positiva	Coefficiente de correlación	-0.580	-0.017	-,708*	-0.529
	Sig. (bilateral)	0.102	0.966	0.033	0.143
	N	9	9	9	9
Afectividad negativa	Coefficiente de correlación	-0.220	0.271	-0.607	-0.068
	Sig. (bilateral)	0.569	0.480	0.083	0.862
	N	9	9	9	9
Realización personal	Coefficiente de correlación	-0.204	0.264	-0.408	-0.264
	Sig. (bilateral)	0.598	0.493	0.276	0.493
	N	9	9	9	9
Felicidad en el trabajo	Coefficiente de correlación	-0.452	0.192	-,747*	-0.393
	Sig. (bilateral)	0.222	0.620	0.021	0.295
	N	9	9	9	9
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).					
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).					

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la presente investigación ha sido el de determinar la relación existente entre la felicidad en el trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Perú, al año 2021. Los resultados han determinado que existe una relación inversa o negativa (-0.109), aunque no significativa (0.750), entre ambas variables.

Asimismo, como objetivos específicos, se buscaba medir tanto los niveles de felicidad en el trabajo como los de desempeño laboral de los referidos trabajadores, al igual que determinar la relación existente entre las dimensiones correspondientes a cada variable en estudio. Los resultados muestran que la gran mayoría de los trabajadores (83.3%) considera que es feliz en su trabajo y que ninguno de ellos percibe un nivel bajo de felicidad en el trabajo. Un 16.7% considera un término medio de felicidad. En cuanto al desempeño laboral, los resultados muestran que un tercio de los trabajadores (33.3%) tiene un desempeño entre excelente y satisfactorio; que, poco más de un tercio (37.5%) tiene un desempeño regular; que, un cuarto de los mismos (25%) tiene un desempeño deficiente; que, el desempeño de un mínimo de trabajadores (4.2%) está en desarrollo; y, que, ninguno de ellos ha alcanzado un desempeño sobresaliente.

Finalmente, en lo que se refiere a la relación entre las dimensiones de cada variable, los resultados muestran la existencia de una relación directa o positiva entre algunas de ellas, que escapan a la correlación general inversa o negativa antes ya señalada, como las relaciones existentes entre afectividad negativa-productividad (0.010) y afectividad negativa-eficacia (0.487); en el primer caso, no significativa (0.964) y, en el segundo caso, significativa (0.016). Los resultados también muestran que entre afectividad positiva-eficiencia la relación inversa encontrada (-0.549) es altamente significativa (0.005); y, que entre afectividad negativa-eficiencia la relación inversa encontrada (-0.439) es significativa (0.032).

Por otro lado, los resultados concernientes al comportamiento de las variables de control utilizadas en la presente investigación, esto es, el género y nivel educativo de los participantes, muestran, en primer lugar, que, en función del género, la correlación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral sigue siendo inversa, tanto en el caso del género masculino (-0.072) como en el del género femenino (-0.109); y, también, no significativa en el primer caso (0.816) y en el segundo caso (0.750). En segundo lugar, en función del nivel educativo, la correlación entre ambas variables es directa o positiva (0.216), pero no significativa (0.439), en el caso de participantes de nivel técnico; e, inversa (-0.393), aunque no significativa (0.295), en el caso de participantes de nivel universitario.

En definitiva, los valores a los que ha llegado la presente investigación no apoyan la hipótesis planteada, en el sentido de que existía una relación directa y significativa entre la felicidad en el trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de la CMAC analizada. Por el contrario, los resultados muestran una relación inversa, aunque no significativa.

En este sentido, ante la evidencia empírica, los resultados presentados discrepan en todo, o en parte, con los obtenidos en otros trabajos de investigación, como los ya señalados en el apartado de antecedentes del presente informe, (Paz y Espinoza, 2017; Corilloclla, 2018; Awada, Sarawati y Binti, 2019; Al Hammadi, Bin Masrom y Mohamed; 2019; y, Bellet, De Neve y Ward, 2019) y concuerdan con los obtenidos por Zare (2016), en lo que respecta al personal administrativo de la organización estudiada, así como con los obtenidos por Agustiena y Drahen (2020) y que, también, han sido reseñados en el apartado de antecedentes. Asimismo, los resultados concuerdan en parte con los obtenidos en los supermercados británicos, a los que se refieren Spicer y Cederström, en los que encontró una correlación negativa entre satisfacción laboral (considerada por algunos autores como una de las dimensiones de la felicidad o bienestar en el trabajo) y productividad.

Por su parte, en términos teóricos, los resultados ponen en entredicho los postulados establecidos por diversos autores partidarios de la tesis *happy-productive worker* (trabajador feliz-trabajador productivo) -ya señalados en el marco teórico- ubicándose en uno de los patrones establecidos en la investigación de Peiró et al., cual es, el de *happy-unproductive* (feliz-improductivo). Una probable explicación de estos resultados es que, a diferencia de otros estudios, que solo se enfocan en los aspectos hedónicos del bienestar, la presente investigación ha incluido un instrumento de medición basado en aspectos hedónicos y eudaimónicos de la felicidad o bienestar en el trabajo. Por otro lado, la fuente de información sobre el desempeño laboral ha sido la calificación por parte de la empresa, basada en indicadores cuantitativos de medición, a diferencia de otros estudios basados en la autoevaluación o en indicadores cualitativos de medición.

En todo caso, tal como han sostenido en el reporte ya resumido de Krekel et al., el signo y tamaño de la relación entre la felicidad en el trabajo y el desempeño de los trabajadores parecer ser propio y específico del contexto organizacional, en este caso, el de la CMAC estudiada.

VI. CONCLUSIONES

Los resultados de la presente investigación demuestran que existe una relación inversa, no significativa, entre la felicidad en el trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito analizada, al año 2021.

La investigación también muestra que la gran mayoría de los trabajadores participantes en el estudio se sienten felices con el trabajo que realizan y que ninguno de ellos se siente infeliz con el mismo. Un escaso porcentaje se ubica en término medio.

Por otra parte, los resultados muestran que un tercio de los trabajadores tiene un desempeño laboral entre excelente y satisfactorio; que, poco más de un tercio tiene un desempeño laboral regular; que, un cuarto de los mismos tiene un desempeño deficiente; que, el desempeño de un mínimo de trabajadores está en desarrollo; y, que, ninguno de ellos ha alcanzado un desempeño sobresaliente.

Los resultados muestran, como excepción, la existencia de una relación directa o positiva entre algunas de las dimensiones de las variables estudiadas que escapan a la correlación general inversa o negativa antes ya señalada, como las relaciones existentes entre afectividad negativa-productividad y afectividad negativa-eficacia, aunque no significativa en el primer caso y significativa en el segundo caso. También muestran que entre afectividad positiva-eficiencia la relación inversa encontrada es altamente significativa y que, entre afectividad negativa-eficiencia, la relación inversa encontrada es significativa.

Por otra parte, los resultados muestran que, en función del género, la correlación entre la variable uno y la variable dos sigue siendo inversa en el género masculino y -0.109 , en el caso del género femenino); y, también, no significativa (0.816 , en el primer caso y 0.750 , en el segundo caso). En función del nivel educativo, la correlación entre ambas variables es directa

o positiva (0.216), pero no significativa (0.439), en el caso de participantes de nivel técnico; e, inversa (-0.393), aunque no significativa (0.295), en el caso de participantes de nivel universitario.

VII. RECOMENDACIONES

En base a los valores de la presente investigación sugiere:

- a) Aperturar líneas futuras de investigación sobre el tema en organizaciones de diferentes sectores económicos, a fin de enriquecer los resultados empíricos que se han alcanzado y superar las limitaciones existentes debido a las circunstancias de salud pública que viene atravesando el país.
- b) Llevar a cabo investigaciones complementarias, con enfoque cualitativo, que profundicen en las razones que subyacen en el comportamiento de las variables estudiadas.
- c) Realizar de estudios similares en otras áreas de la misma, con la finalidad de comparar los resultados y mejorar las conclusiones a nivel de la empresa.

REFERENCIAS

- Agustiena, E. y Drahen, P. (2020). How does Happiness at Work Affect Employee Performance in the Head Office of BKKBN? *Hasanuddin Economics and Business Review*, 4 (2), pp. 58-64.
- Al Hammadi, N., Bin Masrom, A. y Mohamed, S. (2019). Happiness Of Oil And Gas Industry Employees In Relations To Productivity: Abu Dhabi, UAE. *International Journal of Engineering and Advanced Technology (IJEAT)*, 8 (5C), pp. 1107-1121.
- Arslan, Y. y Polat, S. (2017). Adaptation of Well-Being at Work Scale to Turkish. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 23 (4), pp. 603-622.
- Awada, N., Sarawati, S. y Binti, F. (2019). The effect of employee happiness on performance of employees in public organization in United Arab Emirates. *Journal of Administrative and Business Studies*, 5 (5), pp. 260-268.
- Bellet, C., De Neve, J-E. y Ward, G. (2019). Does Employee Happiness Have an Impact on Productivity? *Saïd Business School Research Papers*. University of Oxford, pp. 1-47. Recuperado de:
https://wellbeingeconomics.co.uk/wp-content/uploads/2019/10/De-Neve_HappinessProductivity-3.pdf
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12 (3), pp. 385-390.
- Corilloclla, Y. (2018). La felicidad en el trabajo y su relación con el desempeño laboral en el área de Secretaría de la Sexta Macro Región Policial Junín. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Continental, Facultad de Ciencias de la Empresa; Huancayo, Perú. Recuperado de:

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México, D.F.: Mc Graw Hill Educación.
- Demo, G. y Paschoal, T. (2016). Well-Being at Work Scale: Exploratory and Confirmatory Validation in the USA. *Paidéia*, 26 (63), pp. 35-43.
- Erazo, P. y Riaño, M. (2021). Relación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral: análisis bibliométrico, evolución y tendencias. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 64, pp. 241-280.
- Gabini, S. (2018a). Felicidad en el trabajo: Breve actualización desde la psicología positiva. *Revista de Psicología*, 14 (27), pp. 69-75.
- Gabini, S. (2018b). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: una exploración empírica*. Buenos Aires: UAI Editorial.
- Gómez, G., Mena, A. y Beltrán, R. (2019). Estudio de los factores determinantes del crecimiento de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú. *Contaduría y Administración*, 64 (3), pp. 1-19.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: McGraw Hill.
- Jinchuña, J., Flores, J. y Luján, J. (2019). Factores del éxito financiero en Cajas Municipales del Perú, 1998-2019. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26 (93), pp. 397-413.
- Krekel, C., Ward, G. y De Neve, J-M. (2019). *Employee Well-being, Productivity and Firm Performance: Evidence and Case Studies*. Chapter 5 in Global Happiness and Wellbeing Policy Report 2019. CEP Discussion Paper N°

1605. 42 pp. Centre for Economic Performance. The London School of Economics and Political Science. Recuperado de:

https://s3.amazonaws.com/ghwbpr-2019/UAE/GH19_Ch5.pdf

León, J. (2017). Inclusión financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas en el Perú. Experiencia de la banca de desarrollo. Santiago de Chile: Naciones Unidas, CEPAL, 46 p. Recuperado de:

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43157/1/S1701089_es.pdf

Mendiola, A., Aguirre, C., Aguilar, J., Chauca, P., Dávila, M. y Palhua, M. (2015). *Sostenibilidad y rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) en el Perú*. Lima: Universidad ESAN, 170 p. Serie Gerencia para el Desarrollo; 47.

Okoji, O. (2015). Relationship between School Principals' Leadership Styles and Teachers' Job Performance in Ondo State, Nigeria. *Ife Psychologia*, 23(2), pp. 133-138

Paschoal, T. y Tamayo, A. (2008). Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho. *Avaliação Psicológica*, 7(1), pp. 11-22.

Paz, K. y Espinoza, M. (2017). Influencia de la felicidad organizacional en la productividad de los colaboradores en los Centros de atención al cliente de la empresa América Móvil Claro, Arequipa, 2016-2017. Tesis para optar el título profesional de Administrador de Negocios. Universidad Católica San Pablo. Recuperado de:

https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15468/2/PAZ_CAYA_KAR_FEL.pdf

Peiró, J., Kozusznik, M., Rodríguez-Molina, I. y Tordera, N. (2019). The Happy-Productive Worker Model and Beyond: Patterns of Wellbeing and Performance at Work. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16 (479), pp. 1-20.

- Porras, N. y Parra, L. (2019). La felicidad en el trabajo: entre el placer y el sentido. *Equidad y Desarrollo*, 34, pp. 181-197.
- Ramírez, L. (2020). *Sobre la felicidad en el trabajo: una interpretación a partir de la teoría de la autodeterminación y la teoría del flujo psicológico*. Trujillo, Perú: Autor-Editor Luis Ramírez.
- Ramírez-García, C., García-Alvarez, J. y García-Del Junco, J. (2019). La felicidad en el trabajo: validación de una escala de medida. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, 59 (5), pp. 327-340.
- Singh, S. y Aggarwal, Y. (2018). Happiness at Work Scale: Construction and Psychometric Validation of a Measure Using Mixed Method Approach. *Journal of Happiness Studies*, 19, pp.1439–1463.
- Spicer, A. y Cederström, C. (2015). The Research We've Ignored About Happiness at Work. *Harvard Business Review*, Julio, pp. 1-6. Recuperado de:
<https://hbr.org/2015/07/the-research-weve-ignored-about-happiness-at-work>
- Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (2017). *SBS Informa*, Boletín quincenal, N° 2 (mes de febrero). Recuperado de:
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/BOL-QUINCENAL/20170223_BolQuincenal-N1.pdf
- Zare, L. (2016). Felicidad en el trabajo y desempeño laboral en un Centro de capacitación industrial de la ciudad de Trujillo, año 2016. *Revista Ex Cathedra en negocios*, 1 (2), pp. 77-91.

ANEXOS

- Anexo 1: Operacionalización de variables.
- Anexo 2: Cuestionario sobre felicidad en el trabajo.
- Anexo 3: Validez de contenido cuestionario.
- Anexo 4: Confiabilidad cuestionario.
- Anexo 5: Indicador de desempeño individual.
- Anexo 6: Procesamiento datos felicidad en el trabajo por dimensiones.
- Anexo 7: Procesamiento datos desempeño laboral por dimensiones.
- Anexo 8: Prueba de normalidad de los datos.

Anexo 1: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Felicidad en el trabajo	Experiencia de bienestar subjetivo en el trabajo que implica la interacción entre las experiencias individuales de los empleados y las experiencias organizativas (Singh y Aggarwal, 2018).	La variable se operacionalizará mediante la aplicación de un Cuestionario adaptado del instrumento validado por Demo y Paschoal (2016) en USA, construido y validado antes por Paschoal y Tamayo (2008) en Brasil.	Afectividad positiva	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir dichoso	Ordinal/ Intervalo
				En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir emocionado	
				En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir alegre	
				En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir entusiasmado	
				En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir orgulloso	
				En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir contento	
				En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir voluntarioso	
				En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir calmado	
				En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir activo	
			Afectividad negativa	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir estresado	
				En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir alterado	
				En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir deprimido	
				En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir agitado	
				En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir enojado	
				En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir nervioso	
				En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir frustrado	
				En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir impaciente	
				En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir irritado	
				En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir preocupado	
			Realización personal	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir ansioso	
				En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir aburrido	
				En mi trabajo alcanzo mi potencial	
				En mi trabajo desarrollo habilidades que considero importantes	
				En mi trabajo participo en actividades que demuestran mis habilidades	
				En mi trabajo supero los desafíos	
				En mi trabajo logro resultados que considero valiosos	
				En mi trabajo avanzo en metas que me fijé para mi vida	
En mi trabajo hago lo que me gusta hacer					
En mi trabajo expreso lo mejor de mí					
Desempeño laboral	Hecho de ejercer una tarea determinada y la capacidad de combinar hábilmente las conductas esperadas para alcanzar las metas y objetivos de la organización (Okoi, 2015).	La variable se operacionalizará mediante la aplicación del Indicador de desempeño individual (DI), que utiliza la organización en estudio para evaluar el desempeño de los trabajadores del área de Operaciones y créditos.	Productividad	Crecimiento neto del saldo de cartera	Ordinal.
				Crecimiento neto de clientes	
				Ticket promedio	
			Eficacia	Incremento interanual de los ingresos trimestrales	
				Eficiencia	
			Reducción de provisión		

Anexo 2: CUESTIONARIO SOBRE FELICIDAD EN EL TRABAJO

Las siguientes preguntas buscan recabar información respecto a su percepción de qué tan feliz se siente en el trabajo que desarrolla en la empresa en la que viene laborando actualmente.

Por ser un trabajo de investigación científica, se le pide total sinceridad en sus respuestas.

Marque con una X el casillero cuya respuesta considera usted que mejor refleja su percepción.

N°	ÍTEM	Ni un poco	Un poco	Moderamente	Bastante	Extremadamente
1	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir dichoso					
2	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir emocionado					
3	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir alegre					
4	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir entusiasmado					
5	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir orgulloso					
6	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir contento					
7	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir voluntarioso					
8	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir calmado					
9	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir activo					
10	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir estresado					
11	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir alterado					
12	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir deprimido					
13	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir agitado					
14	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir enojado					
15	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir nervioso					
16	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir frustrado					
17	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir impaciente					
18	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir irritado					
19	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir preocupado					
20	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir ansioso					
21	En los últimos 6 meses mi trabajo me hizo sentir aburrido					
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
22	En mi trabajo alcanzo mi potencial					
23	En mi trabajo desarrollo habilidades que considero importantes					
24	En mi trabajo participo en actividades que muestran mis habilidades					
25	En mi trabajo supero los desafíos					
26	En mi trabajo logro resultados que considero valiosos					
27	En mi trabajo avanzo en metas que me fijé para mi vida					
28	En mi trabajo hago lo que me gusta hacer					
29	En mi trabajo expreso lo mejor de mí					
Datos sociodemográficos						
<u>Edad</u>			<u>Género</u>			
<input type="checkbox"/>	Entre 21-30 años de edad		<input type="checkbox"/>	Masculino		
<input type="checkbox"/>	Entre 31-40 años de edad		<input type="checkbox"/>	Femenino		
<input type="checkbox"/>	Entre 41-50 años de edad		<u>Nivel educativo</u>			
<input type="checkbox"/>	Entre 51-60 años de edad		<input type="checkbox"/>	Profesional técnico		
<input type="checkbox"/>	Más de 60 años de edad		<input type="checkbox"/>	Profesional universitario		

Anexo 3: Validez instrumento de recolección de datos

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

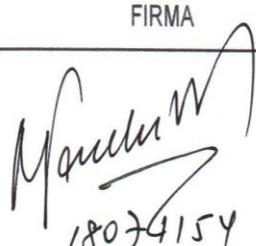
APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
Figueroa Gonzáles, Richard Eduardo	Felicidad en el trabajo y desempeño laboral de los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Perú, 2021

En la siguiente tabla indique la respuesta: sí concuerdo (S); no concuerdo (N)

Puede emitir observaciones y sugerencias acerca de los ítems considerados

N°	Ítem	Sí concuerdo	No concuerdo
1	Para cada una de las preguntas se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables	X	
2	Las preguntas responden coherentemente a las variables a investigar	X	
3	Las preguntas miden lo que se desea investigar	X	
4	Las preguntas son relevantes y concretas con el tema a investigar	X	
5	Existe claridad en las formulación de las preguntas	X	
6	Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta		X
7	El número de preguntas es adecuado	X	
8	Las preguntas responden al marco teórico de la investigación	X	
9	Las preguntas tienen conherencia con el diseño de la investigación	X	
10	Las preguntas permiten emitir con facilidad la respuesta de los participantes	X	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/ MEJORA
<hr/>	<hr/>

APELLIDOS Y NOMBRES EXPERTO/ GRADO ACADÉMICO	FIRMA
FERRADAS BURGA, MATIAS MARIAN A. MAGISTER EN ADM. DE NEGOCIOS	 18074154

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
Figuroa Gonzáles, Richard Eduardo	Felicidad en el trabajo y desempeño laboral de los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Perú, 2021

En la siguiente tabla indique la respuesta: sí concuerdo (S); no concuerdo (N)

Puede emitir observaciones y sugerencias acerca de los ítems considerados

N°	Ítem	Sí concuerdo	No concuerdo
1	Para cada una de las preguntas se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables	X	
2	Las preguntas responden coherentemente a las variables a investigar	X	
3	Las preguntas miden lo que se desea investigar	X	
4	Las preguntas son relevantes y concretas con el tema a investigar	X	
5	Existe claridad en las formulación de las preguntas	X	
6	Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta		X
7	El número de preguntas es adecuado	X	
8	Las preguntas responden al marco teórico de la investigación	X	
9	Las preguntas tienen conherencia con el diseño de la investigación	X	
10	Las preguntas permiten emitir con facilidad la respuesta de los participantes	X	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/ MEJORA
NINGUNA	NINGUNA

APELLIDOS Y NOMBRES EXPERTO/ GRADO ACADÉMICO	FIRMA
BORGA FIORENTINI MIGUEL R. MAGISTER EN INVESTIGACIÓN	 17899621

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

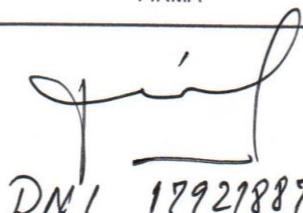
APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
Figueroa Gonzáles, Richard Eduardo	Felicidad en el trabajo y desempeño laboral de los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Perú, 2021

En la siguiente tabla indique la respuesta: sí concuerdo (S); no concuerdo (N)

Puede emitir observaciones y sugerencias acerca de los ítems considerados

N°	Ítem	Sí concuerdo	No concuerdo
1	Para cada una de las preguntas se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables	X	
2	Las preguntas responden coherentemente a las variables a investigar	X	
3	Las preguntas miden lo que se desea investigar	X	
4	Las preguntas son relevantes y concretas con el tema a investigar	X	
5	Existe claridad en las formulación de las preguntas	X	
6	Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta		X
7	El número de preguntas es adecuado	X	
8	Las preguntas responden al marco teórico de la investigación	X	
9	Las preguntas tienen conherencia con el diseño de la investigación	X	
10	Las preguntas permiten emitir con facilidad la respuesta de los participantes	X	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/ MEJORA
NINGUNA	NINGUNA

APELLIDOS Y NOMBRES EXPERTO/ GRADO ACADÉMICO	FIRMA
DAMIREZ SALKINSI, LIS ENRIQUE MAGISTER ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS	 DNI 17929887

Anexo 4: Fiabilidad

Escala: Cuestionario para medir la Felicidad en el trabajo

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	24	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	24	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.924	29

Anexo 5: INDICADOR DE DESEMPEÑO INDIVIDUAL (IDI)

N°	ASESORES DE NEGOCIOS	Categoria	Productividad (40%)	Eficacia (30%)	Eficiencia (30%)	IDI
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						

Anexo 6: Procesamiento datos variable Felicidad en el trabajo por dimensiones

Ítem Código encuestado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Subto tal	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Subto tal	22	23	24	25	26	27	28	29	Subto tal	Total
	Afectividad positiva									Afectividad negativa											Realización personal												
1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	39	4	4	4	4	4	4	4	4	32	100
2	5	5	5	5	5	4	5	4	4	42	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	33	5	5	5	4	4	5	4	4	36	111
3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	50	5	4	5	5	4	5	5	5	38	120
4	4	4	3	3	3	4	3	5	5	34	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	49	5	5	5	4	4	3	4	4	34	117
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	5	5	5	4	4	4	4	4	35	107
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40	130
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	32	104
8	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	48	5	4	4	4	4	4	4	4	33	119
9	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	39	5	3	5	5	5	4	4	5	36	114
10	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	43	5	3	4	3	3	4	4	4	30	106
11	2	2	1	1	2	2	3	3	4	20	2	3	5	4	3	3	5	4	4	3	3	3	42	3	2	1	2	3	3	3	3	20	82
12	4	4	5	5	5	5	5	4	4	41	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	53	3	3	3	4	4	4	4	3	28	122
13	2	2	1	1	2	2	3	3	4	20	2	3	5	4	3	3	5	4	4	3	3	3	42	3	2	1	2	3	3	3	3	20	82
14	4	5	5	5	5	5	5	4	4	42	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	47	5	5	5	4	4	4	4	4	35	124
15	3	3	3	3	4	4	4	3	3	30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	58	4	4	4	4	4	4	4	4	32	120
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	31	3	3	3	3	3	3	3	3	24	82
17	5	4	5	5	4	4	5	5	4	41	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	45	4	4	4	5	5	5	4	4	35	121
18	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	48	5	4	4	4	4	5	5	4	35	113
19	5	4	5	5	5	4	5	5	2	40	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	47	4	5	5	5	5	5	4	3	36	123
20	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	5	5	5	5	5	5	5	39	125
21	3	3	3	4	4	4	3	3	4	31	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	3	4	3	4	4	4	3	4	29	118
22	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	50	5	3	3	3	3	3	4	4	28	116
23	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34	3	4	4	3	3	2	4	4	5	2	4	4	42	4	4	3	3	4	4	3	3	28	104
24	3	3	3	5	5	5	5	3	3	35	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	33	4	3	3	3	3	3	4	3	26	94

**Anexo 7: Procesamiento datos variable desempeño laboral
por dimensiones**

Código encuesta do	Productividad (40%)	Eficacia (30%)	Eficiencia (30%)	Puntaje final
1	114.82	0.00	65.00	65.43
2	139.08	35.32	65.00	85.73
3	98.89	44.78	60.00	70.99
4	30.00	100.00	60.00	60.00
5	98.10	0.00	70.00	60.24
6	118.45	35.69	65.00	77.59
7	75.00	36.42	65.00	60.43
8	99.84	100.00	60.00	87.93
9	17.17	0.00	60.00	24.87
10	122.37	100.00	80.00	102.95
11	150.00	100.19	85.00	115.56
12	94.96	75.67	55.00	77.19
13	70.94	91.34	65.00	75.28
14	30.00	0.00	55.00	28.50
15	112.20	99.00	70.00	106.92
16	30.00	0.00	65.00	31.50
17	30.00	67.40	60.00	50.22
18	30.00	79.81	60.00	53.94
19	149.53	70.32	55.00	97.41
20	0.00	129.06	0.00	38.72
21	106.70	95.00	60.00	102.05
22	48.00	150.00	0.00	64.20
23	96.63	0.00	70.00	59.65
24	105.00	87.92	65.00	87.88

Anexo 8: Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Afectividad positiva	0.114	24	,200 [*]	0.921	24	0.061
Afectividad negativa	0.118	24	,200 [*]	0.969	24	0.653
Realización personal	0.146	24	0.199	0.938	24	0.150
Felicidad en el trabajo	0.152	24	0.160	0.887	24	0.012
Productividad	0.198	24	0.016	0.924	24	0.071
Eficacia	0.164	24	0.094	0.905	24	0.027
Eficiencia	0.336	24	0.000	0.653	24	0.000
Desempeño laboral	0.088	24	,200 [*]	0.972	24	0.715

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

--	--	--	--	--	--	--

Se interpreta la prueba de Shapiro-Wilk por tratarse de una muestra pequeña, menor a 35 datos

Las dimensiones de la felicidad en el trabajo si siguen una distribución normal, pero la variable felicidad en el trabajo tiene p-valor = 0.012, que es menor a 0.05, por lo que no sigue una distribución normal.

La productividad y el desempeño laboral si siguen una distribución normal, pero la eficacia y la eficiencia no son normales.

Como no todas las variables y/o dimensiones cumplen con el requisito de la normalidad se debe trabajar con la prueba no paramétrica Rho de Spearman.