



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Felicidad y satisfacción laboral en colaboradores de empresas de
seguros de la ciudad de Lima Metropolitana

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTOR:

Chanta Ruiz, Jean Pierre Fernando (orcid.org/0000-0002-9832-9626)

ASESOR:

Mgr. Serpa Barrientos, Antonio (orcid.org/0000-0002-7997-2464)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi familia, quienes han sido la tinta invisible que da vida a estas palabras, les dedico con profundo agradecimiento este pequeño gran paso.

AGRADECIMIENTO

A mi familia, cuyo apoyo incondicional ha sido mi ancla; a mis respetados asesores, por su invaluable orientación; y a esa persona especial, cuya presencia ha sido mi fuente de inspiración silenciosa.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SERPA BARRIENTOS ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Felicidad y Satisfacción Laboral en colaboradores de empresas de seguros de la ciudad de Lima Metropolitana", cuyo autor es CHANTA RUIZ JEAN PIERRE FERNANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 01 de Febrero del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| SERPA BARRIENTOS ANTONIO DNI: 41225216 ORCID: 0000-0002-7997-2464 | Firmado electrónicamente por: ASERPAB el 01-02- 2024 15:01:14 |

Código documento Trilce: TRI - 0736731



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CHANTA RUIZ JEAN PIERRE FERNANDO estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Felicidad y Satisfacción Laboral en colaboradores de empresas de seguros de la ciudad de Lima Metropolitana", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|---|--|
| JEAN PIERRE FERNANDO CHANTA RUIZ DNI: 70233442 ORCID: 0000-0002-9832-9626 | Firmado electrónicamente por: JCHANTAR el 01-02- 2024 18:48:54 |

Código documento Trilce: TRI - 0736734

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|------|
| CARÁTULA | i |
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR | iv |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | vii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | viii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA..... | 15 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 15 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 15 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 17 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 18 |
| 3.5. Procedimientos | 20 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 21 |
| 3.7. Aspectos éticos | 21 |
| IV. RESULTADOS | 23 |
| V. DISCUSIÓN | 28 |
| VI. CONCLUSIONES | 33 |
| VII. RECOMENDACIONES | 34 |
| REFERENCIAS | 35 |
| ANEXOS..... | 46 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Análisis descriptivo: normalidad univariada y multivariada | 23 |
| Tabla 2. Diferencia multigrupo del modelo propuesto: relación entre Felicidad y satisfacción laboral | 27 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Representación gráfica de la hipótesis general | 24 |
| Figura 2 Representación gráfica de la hipótesis específica uno | 25 |
| Figura 3. Representación gráfica de la hipótesis específica dos | 26 |

RESUMEN

Esta investigación tuvo como finalidad evaluar la magnitud con la que se asocia la felicidad y la satisfacción laboral en colaboradores de empresas aseguradoras de Lima Metropolitana. El tipo de investigación puesta en práctica fue la empírica y de diseño correlacional simple, mediante el cual se determinó el tipo de relación existente entre ambas variables, se llevó a cabo sobre una muestra de 185 colaboradores mayores de 18 años de ambos sexos. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Felicidad de Lima y la escala de Satisfacción laboral. Los resultados permitieron concluir que existe parámetros de correlación con estimaciones aceptables ($r = .43$, $p < .001$). Esto significa que, a niveles más altos de felicidad, la satisfacción laboral tiende a ser mayor entre los colaboradores de las empresas de seguros en la muestra del estudio. Finalmente, se logró evaluar la magnitud en que se correlacionan las variables de estudio obteniendo parámetros de significancia estadística respecto a la felicidad y satisfacción laboral y se discuten los resultados con mayor detalle.

Palabras clave: Felicidad, Satisfacción laboral, empresas de seguros.

ABSTRACT

This research aimed to assess the extent to which happiness is associated with job satisfaction among employees in insurance companies in Metropolitan Lima. The implemented research type was empirical and had a simple correlational design, through which the nature of the relationship between both variables was determined. The study was conducted on a sample of 185 employees aged 18 and above, of both genders. The tools used were the Lima Happiness Scale and the Job Satisfaction Scale. The results led to the conclusion that there are correlation parameters with acceptable estimates ($r = .43$, $p < .001$). This implies that, at higher levels of happiness, job satisfaction tends to be higher among employees in the insurance companies in the study sample. Finally, the magnitude of the correlation between the study variables was successfully evaluated, obtaining statistically significant parameters regarding happiness and job satisfaction, and the results are discussed in greater detail.

Keywords: Happiness, Job satisfaction, insurance companies.

I. INTRODUCCIÓN

El sistema organizacional en los últimos años se ha interesado por conocer más sobre el comportamiento de sus colaboradores, ya que no basta con solo entender las causas del bajo desempeño laboral, si no, en reconocer aquellos factores relevantes para el colaborador, que fomenten estados emocionales positivos como felicidad, satisfacción y otros (Sanin, 2017), ya que, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022) revela que un 25% de trabajadores no sienten que valoren su trabajo, mostrando la necesidad por sentirse valorado, respetado, tratado con equidad y justicia en el ámbito laboral, acciones que en su conjunto promueven la satisfacción del personal.

En ese sentido, se estudiará a la felicidad, la cual es definida como el estado de satisfacción que vive un individuo ante el cumplimiento de una meta o deseo, ésta predispone que el individuo exprese un conjunto de comportamientos o actitudes positivas hacia su medio (Alarcón, 2009); asimismo, Jiménez et al. (2020) manifiestan que en la actualidad a nivel mundial el concepto de felicidad va más allá de una postura filosófica, ya que dentro del campo organizacional se demuestra que presenta categorías que inciden de manera positiva y consistente al bienestar del trabajador; pero, a pesar de lo ya mencionado, en países de Latinoamérica, gran parte de sus empleados poseen altos niveles de insatisfacción laboral, estando en la delantera Brasil con un 90%, Colombia con un 80% y México con un 75%, experimentando en su gran mayoría síntomas como estrés, desgaste emocional y presión laboral (Ascendo, 2023).

En Colombia los asesores de seguros enfrentan problemas como: recortes de personal, abusos de las jefaturas y presión constante por el logro de metas, registrando en el año 2020 más de 1000 colaboradores que cambiaron de trabajo y jornadas laborales excesivas, lo cual demuestra la inestabilidad laboral que presenta esta población y cómo esta situación repercute en su salud mental y física, así como en sus relaciones interpersonales y familiares (Vargas, 2022). Por ello, Paredes (2020) menciona que se descuida demasiado al colaborador, no se reconocen sus necesidades ni dan la importancia que merecen, evidenciado en los altos niveles de rotación y un elevado gasto de recursos, ante esto, Rodríguez (2014) expresa es

importante mejorar la comunicación, promover un buen clima laboral y liderazgo, criterios fundamentales para mejorar la satisfacción laboral de los asesores.

Achor (2013) en su obra revela que una empresa feliz logra mejorar su producción, desarrolla mejor sus funciones y tiene una mejor calidad de vivir, pues la felicidad a nivel endocrino promueve el desarrollo de hormonas como la serotonina y la oxitocina que fomenta la confianza y relación social, por ende un grupo que se relacione mejor y siente confianza, mejora el 50% del engagement y mejora 35% de la calidad (Ascendo, 2023), sin embargo, en México un estudio demostró que a pesar que el 74% de su población presentan adecuados niveles de bienestar emocional, solo el 24% considera que presenta un alto rendimiento de productividad, es decir más allá de tener condiciones personales favorables también existen condiciones laborales que fomentan el estrés (Morales, 2023).

A nivel nacional, Harrison (2018) estudió a un grupo de trabajadores y determinó que un 51% no se sentían satisfechos con su trabajo, de igual manera la Agencia Peruana de Noticias Andina (2018) reveló que el 44% de colaboradores no se sienten satisfechos, el 74% cambiaría de trabajo, 12% no encuentra oportunidad laboral y el 48% no percibe que su empresa promueve acciones a favor del colaborador, por último el diario la República (2020), también mediante un estudio de satisfacción laboral, refiere que solo el 24% de colaboradores peruanos son felices en el trabajo y que dentro de las acciones para promover la satisfacción es importante evaluar aspectos laborales como personales; ya que la persona constantemente crea juicios de valor con respecto a lo que desea en su vida y lo que está percibiendo de su trabajo (Baltazar, 2016).

Siendo la satisfacción laboral, la sensación positiva de agrado o gusto que posee el colaborador por las diversas características y condiciones que presenta la empresa donde trabaja las cuales cumplen con sus expectativas socio-psico-económicas (Charaja y Mamani, 2014), también es vista como el punto de equilibrio entre el trabajo y el cuidado personal (Chacon, 2016), por ello Chiavenato, (2017) menciona que una persona satisfecha tiende a mayor cumplimiento de sus objetivos personales como laborales.

Es por ello, que se presenta la iniciativa de realizar el presente estudio en la población de colaboradores que forman parte de algunas aseguradoras, ya que

existen investigaciones que precisan que éste grupo pasa por diversos factores que afectan su satisfacción, como el bajo nivel de recompensas, no estar conforme con su pago y beneficios laborales, además de la falta de condiciones dadas en su puesto representada por un inadecuado ambiente físico, sobrecarga de tareas y disconformidad (Murga, 2018), situación que afecta al colaborador y su desempeño (Castillo y Vilcapoma, 2021), a pesar que el mercado asegurador en el cierre del año 2022 ha demostrado un crecimiento del 5.9% en el total de las 17 empresas de seguros que existen a nivel nacional (Pacífico seguros, 2022), siendo éste estudio novedoso ya que hasta la actualidad no existen estudios que correlacionen ambas variables en éste tipo de empresas, lo que permitirá conocer el impacto de la felicidad en la satisfacción laboral de esta muestra.

Ante lo mencionado, se plantea la incógnita: ¿Cuál es la magnitud con la que se asocia la felicidad y satisfacción laboral en colaboradores de empresas de seguros de la ciudad de Lima Metropolitana?

La conveniencia de la presente indagación, a nivel teórico, ante la ausencia de estudios a nivel internacional y nacional que correlacionan ambas variables en empresas aseguradoras, la presente investigación brindará mayor aporte teórico y antecedentes para empresas de dicho rubro y del área organizacional, contribuyendo en futuras investigaciones, dando mayor valor científico a la variable de felicidad, así como, determinar la magnitud en la que incide en la satisfacción laboral y ampliar el panorama en la población de colaboradores de las empresas de seguros de Lima metropolitana.

Su implicancia práctica, otorgará cifras estadísticas que permitan conocer la realidad de los colaboradores de las empresas de seguros de Lima Metropolitana, con ello evidenciar qué criterios intrapersonales potencian la satisfacción en el ámbito laboral, establecer un conjunto de pautas y recomendaciones que busque la mejora continua del colaborador para las organizaciones que cumplan con estas características, a través de profesionales como los psicólogos organizacionales desarrollen una mejor intervención, propongan planes de acción que promuevan la estabilidad del trabajador, por ende a la sociedad.

Además con respecto a su base metodológica, se evidencia que la mayoría de estudios previamente encontrados, no cuentan con procedimientos como, la previa

autorización de instrumentos psicológicos y muestras reducidas que limitan sus resultados para grupos con las mismas características, aspectos que permiten cuestionar los resultados precedentes, por ello que con la presente investigación se busca realizar un meticuloso análisis estadístico que respete los aspectos éticos de investigación, para obtener un resultado con un alto valor de fiabilidad y base metodológica para su desarrollo.

La finalidad del presente estudio es evaluar la magnitud con la que se asocia la felicidad y satisfacción laboral en colaboradores de empresas de seguros de Lima Metropolitana, así mismo, como objetivo específico se busca establecer la asociación entre las dimensiones de ambas variables y determinar su incidencia.

Objetivos que en su conjunto tienen la finalidad de verificar la magnitud en que las variables en mención, es decir felicidad y satisfacción laboral se asocian en la muestra estudiada. Asimismo, se espera verificar la magnitud con la que se asocian las dimensiones de ambas variables.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación inició considerando diferentes bases de datos como Alicia, Scielo, Redalyc, Google académico y diferentes repositorios de universidades peruanas. En el procedimiento de búsqueda, se utilizó la siguiente ecuación: “Felicidad AND Satisfacción laboral”, considerándose los últimos 5 años de estudios.

Al realizar la búsqueda en el exterior del país se encontró los siguientes estudios, encontrando ciertas limitaciones para recopilar información debido a la escasez de estudios que correlacionen ambas variables.

Bribiesca (2021) en México, realizó su trabajo correlacional entre la satisfacción laboral y felicidad sobre una muestra de 99 médicos. Del resultado se determinó que existe una correlación lineal positiva leve con $p=0.005$, así mismo encontró niveles de felicidad del 1% con un nivel muy bajo, 6.1% con nivel medio, 48.5% nivel alto y 44.4% nivel muy alto; en cuanto a satisfacción laboral, se encontró 1% con nivel muy insatisfactorio, 9.1% con nivel muy insatisfecho, 28.3% con nivel promedio, 30.3% con nivel satisfecho y 31.3% con nivel muy satisfecho.

Rodríguez y Raga (2021) en Colombia, desarrollaron una investigación en docentes, donde correlacionan a la felicidad con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Los resultados determinaron la relación significativa y moderada entre felicidad y satisfacción laboral, ($r_s= .466$ $p=0.05$), además la asociación significativa baja entre felicidad y compromiso organizacional ($r_s= .361$ $p=0.05$).

Hwang (2018) desarrolló un estudio en Corea del sur, cuyo objetivo fue explorar los efectos del tipo de cultura organizacional hospital -enfermera de atención a largo plazo (LTC), la satisfacción laboral y el estrés laboral en la felicidad. Los resultados expresaron que la felicidad se correlaciona con satisfacción laboral ($r_s= .445$ $p=0.001$) por el contrario felicidad no se correlaciona con estrés laboral ($r_s= .063$ $p=0.344$), por lo cual se concluye que existe un efecto significativo y directo, además, indica que a mayor índice de felicidad mayor índice de satisfacción.

A nivel nacional, encontramos a Lezama (2022), quién analiza la asociación de la felicidad, compromiso y satisfacción laboral en 73 trabajadores de la generación

millennials en una consultora tecnológica de Trujillo. Los resultados concluyen, que existe la correlación positiva y moderada ($r_s = .454$ $p=0.01$) entre la variable felicidad y satisfacción, pero una correlación débil entre compromiso y satisfacción, así mismo menciona, que cuándo existe espacios de ocio y relajación dentro de la jornada fomenta la satisfacción.

Robles (2021) exploró la asociación de las mismas variables de este estudio, siendo su muestra una empresa ubicada en Lima y Callao. Los resultados revelaron una correlación directa y significativa entre las variables ($r_s = .38$). En términos de la asociación entre la felicidad y las dimensiones de la satisfacción laboral, se encontró una correlación significativa con la realización personal ($r_s = .27$) y la satisfacción con la vida ($r_s = .21$), mientras que la correlación con la alegría de vivir ($r_s = .00$) y el sentido positivo ($r_s = .07$) fue débil o inexistente.

Coronel y Medina (2020) evaluaron la asociación entre la felicidad y la satisfacción laboral sobre una población de 180 colaboradores en Perú en el marco del contexto del COVID-19. Los resultados revelaron la asociación positiva, directa y significativa ($r_s = .460$ $p=0.01$), así como una correlación significativa con las dimensiones intrínseca y extrínseca de la variable satisfacción laboral.

Vera (2019) estudió la asociación entre Felicidad y Satisfacción Laboral, a través del diseño no experimental, alcance descriptivo, en 21 colaboradores de un centro de salud mental de Otuzco. Se concluye en los resultados, niveles altos en ambas variables, así como su correlación positiva, alta y significativa ($r_s = .734$, $p<0,01$).

González, et al (2018) llevaron a cabo un análisis de la conexión existente entre la felicidad y la satisfacción laboral en 96 consultores de la zona metropolitana de Lima. Los hallazgos del estudio indicaron una asociación directa, positiva y significativa de doble dirección entre ambas variables ($r_s = .617$, $p<0,01$), así como en las diferentes dimensiones que componen la felicidad y la satisfacción laboral.

Con respecto a la variable Felicidad, González, et al. (2012) mencionan que la felicidad ha sido explorada desde las enseñanzas de Aristóteles hasta las investigaciones contemporáneas de Seligman (1999), Diener (1984), Csikszentmihalyi (1990), entre otros. Es por ello, que en la literatura se encuentran diversas definiciones, sin embargo, la psicología a pesar que se basan de otras

disciplinas son los únicos que aportan un valor científico al concepto de felicidad y bienestar (Kashdan, Biswas-Diener, King 2008 citados en Moccia, 2016).

En ese sentido, para Diener (1984), como se citó en Vielma y Alonso (2010), su definición sobre felicidad se enfoca en la evaluación positiva de la vida en términos de emociones positivas y la satisfacción general con la vida. Para Csikszentmihalyi (1990) la felicidad se encuentra en las experiencias de flujo (un estado mental de inmersión completa en una actividad desafiante y gratificante), donde las personas se sienten completamente absorbidas en lo que están haciendo. Para Seligman, 1999, como se citó en Contreras y Esguerra (2006), la felicidad se compone de tres componentes interconectados: el placer o disfrute de la vida, el compromiso y el flujo en las actividades, y la búsqueda de un significado más profundo en la existencia. Finalmente, Maslow, 2006 como se citó en González, et al. (2012), define a alguien feliz, como una persona integrada que ante las adversidades lucha, pero no contra sí mismo, además es observador, eficiente, agradable y experimentado; aunque se debe resaltar que este autor no brinda una definición precisa sobre felicidad.

En cuanto a las teorías, sobresalen algunas en las que se encuentra la Psicología Positiva, un enfoque que se centra en la evaluación subjetiva de la satisfacción con la vida y las emociones positivas y negativas que experimentamos en ella (Diener, 1984 como se citó en Vielma y Alonso, 2010). Bajo este mismo enfoque se encuentra a Seligman quien busca entender cómo las personas pueden vivir vidas felices y significativas, este autor propuso el modelo PERMA, que incluye emociones positivas, compromiso, relaciones, significado y logro, como elementos clave para una vida plena (Seligman, 1999, como se citó en Contreras y Esguerra, 2006).

También se encuentra a la Psicología Cognitiva, con su teoría del "flujo", en esta teoría se describe un estado mental de inmersión completa en actividades desafiantes y gratificantes como fuente de felicidad Csikszentmihalyi (1990). Finalmente se encuentra al enfoque Humanista, según su teoría los seres humanos tienen como finalidad satisfacer necesidades básicas (fisiológicas y de seguridad), así como superiores (amor, pertenencias, estimación y autorrealización), y a medida que las personas satisfacen estas necesidades, están más cerca de alcanzar la

autorrealización y, por lo tanto, experimentan un mayor nivel de felicidad (Maslow, 2006, citado por Barragán, 2012).

El presente estudio, se basa en la teoría de Reynaldo Alarcón, quién a la vez utiliza el enfoque de la Psicología Positiva para instrumentalizar y crear la Escala de Felicidad de Lima en 2006. Según González et al., (2012), este autor peruano dentro de la psicología positiva y el bienestar subjetivo, se basó de otros autores que han realizado investigaciones fundamentales en estos campos, tales como Diener, Emmons, Larsen y Griffin, Hills y Argyle, Csikszentmihalyi, M. y Seligman.

Profundizando sobre la Psicología positiva, ésta es definida como la investigación científica orientada hacia el análisis del ser humano y el descubrimiento de las fortalezas y virtudes que posee, esta aproximación brinda una visión más amplia acerca del potencial, motivaciones y habilidades humanas (Contreras y Esguerra, 2006).

En ese sentido, cabe resaltar que la psicología positiva comparte algunas similitudes con el enfoque humanista, pero no se limita a él y ambas tienen diferencias importantes. En ese sentido, el enfoque humanista, se basa en la experiencia subjetiva y la importancia de la autenticidad y la autoaceptación. Mientras que la psicología positiva, se enfoca en el desarrollo científico de las emociones positivas, las fortalezas humanas y cómo las personas pueden vivir vidas más felices y significativas (Barragán, 2012).

Al hablar de emociones positivas, se debe saber que las emociones son estados personales subjetivos que surgen como respuesta a las situaciones en las que se encuentra una persona; y las emociones positivas se refieren a estados emocionales placenteros que desempeñan un papel esencial para el bienestar psicológico y la mejora de la calidad de vida (Seligman, 2002, como se citó en Barragán, 2012).

Para definir a la felicidad bajo el enfoque del positivismo ha sido difícil debido a la complejidad que presenta al tratar de medirlo de manera confiable. Sin embargo, hay autores que no solo escriben y reflexionan sobre el tema, sino que también llevan a cabo investigaciones rigurosas con el objetivo de analizar factores relacionados con el bienestar subjetivo, que en este contexto se entiende como felicidad (Seligman, 2002, como se citó en Barragán, 2012).

Alarcón, 2006, como se citó en González et al., (2012), expresa que para un mejor análisis científico se asocia la felicidad con el bienestar subjetivo como sinónimos; pues mientras que algunas personas eligen concebir la felicidad como sinónimo de placer, otras optan por una combinación de placer, compromiso y significado, no obstante, evitan proporcionar una definición concreta de la felicidad, en su lugar, prefieren utilizar el término "bienestar", que se considera una definición más abordable desde la psicología científica (Moccia, 2016). Alarcón prefiere utilizar el término felicidad, lo cual, según menciona este mismo autor, explica por sí mismo un estado afectivo; en este sentido, la define como un estado emocional de completo gozo experimentado subjetivamente por la persona que ha logrado un bien deseado (Alarcón, 2006, como se citó en González, 2012).

Así mismo, Alarcon (2006) expresa que la felicidad se puede medir según sus cuatro dimensiones: la dimensión de sentido positivo de la vida, hace referencia al grado de felicidad que posee la persona expresada a través de su conducta y emociones, la ausencia o un resultado negativo, manifiesta indicadores como depresión, negativismo y vacío existencial; la dimensión satisfacción con la vida, manifiesta el sentimiento de satisfacción que posee el individuo con respecto su existencia, el logro de metas y realización, la dimensión realización personal, hace referencia al sentimiento de felicidad plena constante, que genera estados de paz y tranquilidad, considerando el logro de metas personales y por último la dimensión alegría de vivir, hace referencia la sentimiento satisfacción por vivir, donde predominan las emociones positivas de bienestar.

Si se relaciona a la felicidad con el trabajo, se establece incremento en variables como productividad y compromiso laboral (Seligman, 2002, como se citó en Contreras y Esguerra, 2006). Esta relación mutuamente beneficiosa entre ambas variables también se refleja en la mejora del ambiente laboral y en las relaciones entre colegas (Diener, 1984, como se citó en Vielma y Alonso, 2010). Y finalmente, los empleados felices demuestran mayor resiliencia ante el estrés y un compromiso más sólido con las metas de la organización, impactando de manera positiva en la calidad del trabajo (Csikszentmihalyi, 1990).

Por lo tanto, la felicidad es un estado de emociones positivas que ayuda a tener un buen estado físico principalmente a nivel cardiovascular, previene enfermedades

de salud física y mental, y además a nivel organizacional tiene un importante efecto, ya que influye en áreas como desempeño laboral, satisfacción en el trabajo, sentido del trabajo, engagement y lealtad, vistos como características transformadoras en las organizaciones, ya que, potencia mejores actitudes interpersonales, como la cohesión y la armonía (Salvatore, 2016).

En cuanto a la variable satisfacción Laboral, Fritzsche y Parrish (2005) citado en Pujol-Cols y Dabos (2018) mencionan que es el nivel de agrado o placer que siente el colaborador hacia a su trabajo, similar a la definición que le otorga Weiss (2002) citado en Ogbuanya y Chukwuedo (2017) quien la definió como la evaluación positiva o negativa del colaborador hacia el lugar donde trabaja; asimismo, Fisher (2000) denominó a la satisfacción laboral como una respuesta de tipo emocional sobre su entorno laboral; Bastardo (2014) la describe como la respuesta conductual de los colaboradores hacia las características que tiene su trabajo, ya desde una visión más integrada. Por su parte, Pujol-Cols et al. (2018) expresan que la satisfacción laboral se da como respuesta a diferentes procesos cognitivos y emocionales según la experiencia laboral.

Otro concepto relacionado a esta variable es el de Chiavenato (2017), quién señala que la satisfacción en el trabajo es vista como la actitud positiva para el logro de objetivos organizacionales, similar al concepto otorgado por Palma (2005) que la describe como la predisposición al ambiente laboral según los valores y creencias personales como respuesta a la rutina laboral; asimismo Robbins (2009) sostiene que es una respuesta a la evaluación de las características que forman parte del entorno laboral, más allá de las funciones laborales, también incluye las relaciones interpersonales y beneficios laborales, que en su conjunto puede ser positiva o negativa; Vizcaino (2020) también la define como el comportamiento que muestra el trabajador a su organización, el cual llega a un estado de bienestar y armonía ante la satisfacción de sus necesidades. Finalmente, Warr et al., (1979) citados en Gonzales (2022), definen a esta variable como el nivel de aceptación hacia su labor y la representa con dos dimensiones, de tipo intrínseca y extrínseca.

Dentro de las características que presenta la Satisfacción laboral, Robins (2009) menciona al trabajo en sí mismo, el salario, la oportunidad de desarrollo, la

supervisión y el ambiente laboral; además formar parte de un entorno variado, estimulante y que plantee retos fomenta el nivel de satisfacción,

Robbins (1998) refiere que, dentro de los factores determinantes de la satisfacción laboral, se encuentra la compatibilidad entre la persona con el puesto de trabajo, es decir la relación entre la personalidad y la ocupación, el reto del trabajo, es decir la tarea, la autonomía, retroalimentación del puesto y capacitación, condiciones laborales, apoyo entre los colegas y el sistema de recompensa, es decir un salario acorde con las necesidades y un sistema adecuado de beneficios laborales.

En cuanto a las teorías relacionadas a la satisfacción laboral tenemos:

La teoría de las necesidades de McClellan (1961) citado en Dieguez (2018), ésta se centra en tres necesidades, en primer lugar la necesidad de logro, que habla sobre el deseo de sobresalir para el logro de los objetivos, en segundo lugar la necesidad de poder, que viene a ser el deseo por generar comportamientos en otras personas y por último la necesidad de afiliación, que expresa el anhelo por desarrollar y mantener relaciones interpersonales de calidad de las tres necesidades McClellan se centra en la necesidad de logro, manifestando que los individuos tienden a fijarse en metas que exijan un esfuerzo y reto personal, y que si dentro de una organización, las funciones promueven, responsabilidad, retroalimentación y niveles de riesgo, se promoverá la motivación del personal.

La teoría de discrepancia de Locke 1976 citado en Arévalo, Bardales y Garcia (2020), este autor expresa que la satisfacción laboral se asocia con los valores laborales que presenta el colaborador y cómo estos se relacionan con sus funciones, planteando lo que denomina jerarquía de valores, así mismo indica que existen múltiples dimensiones de carácter individual y éstas se asocian con diferentes factores que posee el colaborador y el trabajo.

También existen las llamadas teorías situacionales, en primer lugar la teoría de los eventos situacionales de Quartein, MaAfee y Glassman, (1992 citados en Barrera, 2019), quienes expresan en su teoría que la satisfacción laboral es el resultado de dos factores, el primer factor está relacionado con las características de las situaciones, es decir el análisis previo que hace el colaborador con respecto a su puesto, salario, condiciones, políticas, etc.; y el segundo factor guarda relación con los eventos situacionales, que se evalúan posterior al desempeño del puesto. En

segundo lugar, se encuentra el Modelo de procesamiento de la información social de Salancik y Pfeffer 1978 citado en Barrera (2019), estos autores expresan que la satisfacción laboral del colaborador va a depender de la situación actual a nivel social, laboral y económico, siendo los colaboradores organismos que se adaptan al entorno a través de actitudes, conductas, creencias según su contexto.

Para el presente trabajo, con respecto a la variable satisfacción laboral, se utilizó el instrumento diseñado por Warr et al. (1979) citado en Gonzales (2022), quién toma en cuenta el modelo teórico de Herzberg 1968 citado en Robin (2009) que desarrolló la teoría de la motivación e higiene, éste modelo describe dos factores, los motivacionales o intrínsecos, conformado por el reconocimiento, la responsabilidad y el logro, que en su conjunto promueven el crecimiento y desarrollo personal y los factores extrínsecos o de higiene, que aun cuando estén cubiertas pueden no incidir en la satisfacción, entre ellas se encuentran, la supervisión, las políticas de la organización, el salario y las condiciones de trabajo.

Según esta teoría se podría decir que, la satisfacción se determinada por eventos como el éxito, el reconocimiento del mismo, el trabajo en sí, la responsabilidad y la promoción, criterios que inciden de manera positiva o negativa, según su ejecución; por otro lado, la insatisfacción laboral se determina por factores como la administración de la empresa, supervisión, salario y seguridad, aspectos extrínsecos, que tienden a desmotivar al colaborador. Además, Rivera (2014) expresa que, estos factores son continuos, paralelos y separados, es decir lo que a un colaborador puede motivar a otro no.

Asimismo Sánchez et al. (2007) expresó en su estudio que al relacionar la satisfacción laboral con características biológicas como edad, sexo, nivel educativo, es decir criterios no laborales, las mujeres manifiestan mayor nivel de satisfacción en el trabajo que los hombres, en especial si existe buen clima laboral y un trabajo interesante, ante la menor exigencia y expectativas con el sexo masculino y personas con menos edad, ya que los hombres presentan mayor significancia estadística en interés por cargos directivos; entre los criterios que inciden de manera directa en el resultado se encuentra el tipo de contrato, jornada laboral y formación académica, otros autores como Carrillo, Gomez, Martinez y Solano (2013) también determinan altos niveles de satisfacción laboral en las mujeres, sin embargo, los hombres se

encuentran más satisfechos laboralmente con respecto a variables como estabilidad laboral, por ello Matud (2016) expresa que a pesar que las mujeres demuestran en los antecedentes mejores indicadores de nivel de satisfacción laboral, en la mayoría de casos, las mujeres cuentan con trabajos con menos beneficios laborales, es importante tener en cuenta las variables sociodemográficas, ya que la mayoría de estudios precedentes han sido realizados en culturas anglosajonas donde existen mayores leyes laborales de protección a la mujer a diferencia de latinoamérica, no obstante Bonilla (2018) en su estudio también evalúa las variables sociodemográficas y revela que existe relación entre la edad y satisfacción laboral pero no diferencia significativa según la variable sexo

Con relación a la felicidad y satisfacción laboral, según diferentes estudios realizados dentro y fuera del Perú, expresan que la felicidad es un predictor de la satisfacción en el trabajo y ante cualquier entorno que pertenezca, si el sujeto presenta un nivel de satisfacción positiva con respecto a su vida diaria, verá el ambiente laboral como un espacio poco rutinario, lo cual puede influir en la calidad laboral que presente, demostrando mayores facultades para desarrollar sus actividades, así como sus relaciones interpersonales, es por ello, que en los últimos años, varios autores se han interesado por estudiar estas variables y cómo éstas inciden en la conducta del trabajador (García, 2014).

Un reportaje de la *British Broadcasting Corporation* Mundial-BBC Mundial (2017), menciona que, desde su base biológica cuándo una persona está feliz, nuestro organismo va a segregarse el denominado “cuarteto de la felicidad” y la ausencia o presencia de éstas, promoverá el desarrollo de aptitudes, el portal Salud laboral, (2023) describe el beneficio de cada hormona, la dopamina también llamada la hormona de la recompensa, tiene un protagonismo al momento de plantearnos tareas, promueve la motivación, mejora la memoria y las relaciones sociales; la oxitocina ayuda a mejorar las relaciones interpersonales, refuerza la confianza, empatía y generosidad; la serotonina, denominada estabilizadora del humor, promueve la felicidad y satisfacción, por último, la endorfina, mejora nuestras relaciones interpersonales, entonces, la química de la felicidad explica cómo la presencia de éstas va a generar conductas positivas en los organismos y que llevadas al campo laboral pueden también tener una incidencia positiva, tal como lo menciona Rengifo (2022).

Por ello, la psicología organizacional desde el año 2012 la Asamblea de las Naciones Unidas, cada mes de marzo celebra el día internacional de la Felicidad, al reconocer la necesidad del bienestar universal y su aplicación en campos de las organizaciones, desde un enfoque sostenible, como el de Seligman y su enfoque de psicología positiva, que promueve el bienestar psicosocial en el trabajo y como un recurso de mejora de la vida laboral y organizacional (Fernández, 2015).

Con relación a las empresas de seguros, estas son entidades que tienen como finalidad ofrecer servicios de protección denominados seguros, los cuales ante la constante exposición de riesgos, emprendedores y empresarios toman la decisión de contratar este producto como una forma planificada de protección y un medio para amortiguar o compensar las consecuencias de algún imprevisto económico, daño, estafa, entre los tipos de seguros que existen se dividen en sociales que forman parte del estado y los de una aseguradora privada. Siendo en este caso, los colaboradores que vienen a ser la persona que presta sus servicios y son retribuidos por la empresa, en este caso la empresa de seguros, cumpliendo la función de ofrecer a los diferentes grupos sociales este beneficio (Miranda, 2021 y Freire, 2014).

A nivel nacional, en el año 2022 el mercado de empresas de seguros registró un crecimiento de 5.9%, encontrándose un total de 17 empresas dedicadas al rubro asegurador de tipo general, de vida u otros, siendo Rimac Seguros la empresa con mayor demanda en el mercado, seguida por aseguradoras como Pacífico, La positiva, Mapfre y otros (Pacífico seguros, 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

Se utilizó una investigación empírica, puesto que se buscó dar una respuesta a un problema de investigación, a través de la estrategia asociativa, es decir, las variables no se manipularon, ni compararon, ni se predijeron comportamientos (Ato y Benavente, 2013).

Diseño de Investigación

Se trató de un estudio correlacional simple, el cual tuvo el objetivo de explorar la asociación funcional entre las variables de estudio, donde no se utilizó ninguna forma de control (Ato y Benavente, 2013).

Asimismo, es transversal, como menciona Gabino et al., (2021), ya que en esta investigación el recojo de la información ocurrió una única vez y no se realizará ningún seguimiento adicional.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Felicidad

Definición conceptual

Respecto a Felicidad, Alarcón (2006), la describe como el estado de satisfacción subjetiva, que experimenta la persona ante determinado evento o situación, suele ser de corta duración, fomenta el gozo y placer.

Definición operacional

Felicidad, expresada como el estado de júbilo de la persona, para lograr conocer su nivel, se utiliza el cuestionario de Alarcón que mediante 30 ítems evalúa y determina el nivel de felicidad.

Indicadores

Para determinar el valor de felicidad, se evaluaron indicadores como: apreciación positiva de la vida, grado de satisfacción personal, sensación de realización y vivacidad emocional.

Escala de medición

Se estudió la variable de Felicidad que posee una escala de medición ordinal de tipo Likert con 5 posibilidades de respuesta (para mayor detalle ver anexo 2).

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual

En cuanto a Satisfacción laboral, Warr et al. (1979) definieron como el nivel de aceptación al trabajo, la cual presenta dos dimensiones, la primera abarca características como la jornada y el salario, en cuanto a la segunda se enfoca a criterios como la responsabilidad, reconocimiento y desarrollo personal.

Definición operacional

Satisfacción laboral, expresado como la respuesta de la percepción que presenta el colaborador con su trabajo, para lograr conocer su nivel, se utiliza la escala de Satisfacción laboral, mediante 15 ítems, evalúa y determina el nivel de Satisfacción laboral.

Indicadores

Respecto a satisfacción laboral, se evaluó indicadores como: dimensión extrínseca y dimensión intrínseca

Escala de medición

Se estudió la variable Satisfacción Laboral mediante la escala ordinal de tipo Likert con 7 alternativas para las respuestas (para mayor detalle ver anexo 2).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

Población

Población total:

Conformada por los asesores comerciales de ventas de las diferentes empresas aseguradoras de Lima metropolitana; se evidencia que no existe una cifra oficial con respecto a la población por ello el presente estudio está en el marco de una población infinita (López y Fachelli, 2015), sin embargo, existe aproximaciones como la de Palomino (2016) quién en su estudio expresa que existen 1600 colaboradores pertenecientes a las diferentes áreas de trabajo en una empresa de seguros.

Criterios de inclusión

Sujetos de ambos sexos, de 18 años a más, asesores comerciales de ventas de seguros, actualmente se encuentren laborando, tengan como mínimo 3 meses de trabajo, que formen parte de Lima metropolitana y que deseen participar bajo su voluntad.

Criterios de exclusión

Sujetos no residentes de Lima metropolitana y que no formen parte de empresas de seguros.

Muestra

Para saber la cantidad de casos evaluados se realizó un cálculo usando las aportaciones del Software A - priori (Soper, 2023), bajo los siguientes criterios: el tamaño efecto bajo el estudio sistematizado de los antecedentes se consideró de .03, para la potencia estadística de acuerdo a la teoría se consideró el valor de .80, asimismo, se tomaron en cuenta la cantidad de variables latentes del estudio las cuales son 2 y las variables observables 6, y finalmente se consideró un margen de error de .05. De esta manera, se obtuvo una muestra mínima de 90 participantes de manera a priori. En consecuencia, el total de casos evaluados de esta investigación fueron de 185 asesores comerciales.

Muestreo

Se utilizó una muestra de tipo no probabilística o no representativa. Asimismo, se aplicó el tipo de muestreo por conveniencia, el cual permitió seleccionar aquellos que cumplan con determinados criterios, siendo conveniente y accesible para el desarrollo de la investigación (Otzen y Manterola, 2017).

Unidad de análisis

Colaboradores que forman parte de empresas aseguradoras en específicos asesores comerciales, es decir profesionales que tienen como finalidad la venta de productos de compañías de seguros de vida, vehiculares, oncológicos, etc. (Ciani, 2016).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica denominada encuesta, Behar (2008) la define como el proceso estandarizado de recojo de datos a un determinado grupo de sujetos, asimismo utiliza dos tipos de encuesta, la primera denominada escala, conformada por un conjunto de preguntas que tiene la finalidad de evaluar determinada característica (Katz, Seid y Abiuso, 2019) y la segunda denominada cuestionario, el cual mediante un conjunto de preguntas recoge datos sociodemográficos (Meneses, s.f.), en este caso fueron la edad, el sexo, estado civil, procedencia, tiempo laborando, cargo desempeñado y área de estudios. En cuanto a los instrumentos se consideraron los siguientes:

La escala de Felicidad de Lima, creada por Alarcón (2006), esta investigación utilizó la escala validada por Arias et al (2016), la cual presenta 27 ítems, se probó su validez en jóvenes, su aplicación es de tipo individual o colectiva en un tiempo de duración aproximado de 15 minutos. Posee cuatro dimensiones, sentido positivo de la vida (2, 7, 14, 17, 18, 19, 20, 22, 23 y 26), grado de satisfacción con la vida (3, 4, 5, 6, 21, 24, 25, 27), realización personal (1, 8, 9, 15, 16) y alegría de vivir (10, 11, 12, 13). Calificación de tipo likert, donde 1= Totalmente de acuerdo, 2= Acuerdo, 3= Ni acuerdo ni desacuerdo, 4= Desacuerdo y 5= Totalmente en desacuerdo.

Asimismo, Arias et al (2016) evaluó los parámetros apropiados de validez según la estructura interna, mediante el análisis factorial exploratorio determinando niveles de varianza de: 40.781%, 12.724%, 4.368% y 4.073%, el AFE indicó que la

prueba de KMO presenta un valor de .927, considerándose muy alto, asimismo, la prueba de esfericidad de Barlett fue significativa ($\chi^2=425.4$; $gl=351$; $p < 0, 001$).

Con respecto a la confiabilidad se analizó a través del método de consistencia interna, empleando el coeficiente alfa ordinal y omega, se determinan parámetros apropiados por cada dimensión, se establece los siguientes niveles según factor: en primer lugar, sentido positivo .88, segundo lugar satisfacción con la vida .79, en tercer lugar, realización personal .76 y por último alegría de vivir .72, con un nivel de consistencia interna de (.921 y .927).

Para el presente estudio la validez se evaluó según el método de estructura interna obteniendo parámetros adecuados ($\chi^2/gl= 3.298$, CFI=.932, TLI=.924 y SRMR=.0,077; y en cuanto a la confiabilidad se ha obtenido parámetros apropiados que justifican que el instrumento evidencia consistencia interna, (sentido positivo de la vida $a= .883$, $\Omega=.896$, satisfacción con la vida $a= .911$ $\Omega=.880$, Realización personal $a= .782$ $\Omega=.708$ y Alegría de vivir $a= .912$ $\Omega=.854$). En conclusión, estos parámetros obtenidos justifican que la escala de Felicidad presenta evidencias de validez y confiabilidad de la muestra de estudio.

En cuanto a la escala de Satisfacción laboral, se usó la creada por Warr, Cook y Wall (1979), para esta investigación, se empleó la escala validada por Gonzales (2022), la aplicación del instrumento tiene una duración aproximada de diez minutos, de manera individual o colectiva, dirigida a adultos jóvenes mayores de 18 años colaboradores de una organización. A través de dos dimensiones, factores extrínsecos (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8) y factores intrínsecos (9, 10, 11, 12, 13, 14, 15). Calificación de tipo likert, donde 1=Muy insatisfecho, 2=Insatisfecho, 3=Moderadamente insatisfecho, 4=Ni satisfecho ni insatisfecho, 5=Moderadamente satisfecho, 6=Satisfecho y 7=Muy satisfecho.

En cuanto a la validez según las propiedades psicométricas, según la estructura interna y método AFE y AFC, utilizaron la prueba KMO, obteniendo un valor de .877, respecto a la correlación interfactorial se obtiene un valor de 0.361, por lo cual se asume la correlación de ambos factores. A través del AFC, se corrobora la estructura interna, donde corrobora la propuesta teórica del instrumento con dos factores, encontrando una carga factorial mayor de .4 (Gonzales, 2022).

Con respecto a la confiabilidad se ha analizado mediante el método de consistencia interna, empleando el coeficiente alfa ordinal y omega, obteniendo parámetros apropiados por cada dimensión, los resultados por consistencia interna indican un nivel de 0.867 y 0.882, valores forman parte de lo aceptado, mediante el coeficiente omega se obtienen valores entre 0.81 y 0.93, en ambos casos niveles mayores de 0.8, alcanzando un buen nivel de confiabilidad.

Para el presente estudio se evalúan los valores de validez mediante el método de la estructura interna obteniendo parámetros adecuados ($\chi^2/gf= 3.431$, $CFI=.976$, $TLI=.972$, $SRMR=.044$); y en cuanto a la confiabilidad también se obtuvieron parámetros apropiados que justifican que el instrumento evidencia consistencia interna (factores extrínsecos $\alpha= .93$ $\Omega=.91$ y factores intrínsecos $\alpha= .96$ $\Omega=.94$). En conclusión, estos parámetros obtenidos justifican que la escala de Satisfacción laboral presenta validez y confiabilidad de la muestra de estudio.

3.5. Procedimientos

En un inicio, para llevar a cabo este proyecto, se optó por la elección del tema “Felicidad y Satisfacción Laboral en colaboradores de empresas de seguros de Lima Metropolitana”, posterior a ello se inició con la búsqueda y selección de instrumentos psicológicos para el estudio, seleccionando la escala de felicidad y el cuestionario de la satisfacción laboral.

Después de la selección de los instrumentos, se llevó a cabo la búsqueda de antecedentes y se redactó el fundamento teórico. Posteriormente, se desarrolló el enfoque metodológico, que englobó elecciones relacionadas con el tipo de estudio, estructura, grupo de personas y muestra, transformación de las variables en indicadores medibles, explicación técnica de los instrumentos y enfoque de análisis de datos. Estas etapas son fundamentales para garantizar la rigurosidad y la validez de un estudio de investigación.

Dado que la Escala de Satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall y la escala de Felicidad de Alarcón son de disponibilidad pública, se omite la solicitud de autorización de autores, por lo cual se continúa con el proceso, generando un formulario en la plataforma de Google, con el propósito de difundir de manera remota

los datos principales del estudio, los objetivos y consentimiento de participación de los colaboradores.

3.6. Método de análisis de datos

Al inicio se seleccionaron los datos recopilados después de la implementación del formulario de Google, los cuales fueron transferidos a la base de datos de Excel en donde se codificaron mediante la asignación de los grados de frecuencia y tasas correspondientes. Asimismo, se realizó el análisis descriptivo como la normalidad univariada y multivariada, mediante asimetría y curtosis.

Posterior a ello, los datos se importaron al software de análisis estadístico Rstudio para evaluar sus propiedades psicométricas de cada instrumento, el cual permitió obtener los parámetros de validez; respecto a la confiabilidad se obtuvo mediante el índice alfa ordinal y omega, cuyos valores fueron mayores a .70, los cuales son considerados aceptables (Campos y Oviedo, 2008).

Por último, para el contraste de hipótesis se empleó el software Amos, debido a que el objetivo consistió en evaluar las correlaciones a través de un Modelo de ecuación estructural (Correlación estructural) tomando en cuenta los parámetros de índice de ajuste apropiados ($\chi^2/df < 5$; CFI $\geq .90$; TLI $\geq .90$ y SRMR $< .08$) (Hu y Bentler, 1999 citados por Kashihara, 2016).

3.7. Aspectos éticos

En la presente investigación se garantiza la adhesión a los principios éticos, asegurando el respeto por los derechos de autor según los criterios establecidos por la American Psychological Association (APA, 2019), estas directrices nos brindan la orientación necesaria para realizar una adecuada cita de las fuentes utilizadas, asegurando así el cumplimiento de las normas de atribución. De igual manera, se respetará el código de deontología descrito en los artículos N° 22, 23, 24 y 29 del Colegio de Psicólogos del Perú (2017), para de esta manera garantizar la integridad ética del estudio.

Por último, se respetó los principios éticos fundamentales de los participantes, pues la investigación se realizó en beneficio de la sociedad como de los participantes específicos (principio de beneficencia), se evitó cualquier forma de perjuicio físico o psicológico (principio de no maleficencia). Asimismo, se respetó el derecho de los individuos en un proceso de toma de decisiones previamente informados sobre su participación en el estudio por lo cual se les hizo llegar un consentimiento informado (principio de autonomía) y se aseguró un trato equitativo y justo para todos los involucrados (principio de justicia) (Universidad César Vallejo [UCV], 2020).

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo: normalidad univariada y multivariada

En cuanto a la evaluación de la normalidad univariada se obtuvo mediante la asimetría y la curtosis en donde revelan que los parámetros son los apropiados (≤ 1.5), sin embargo, el factor intrínseco en lo que respecta a la asimetría y la curtosis reportó valores por encima de lo recomendado; por su parte en la normalidad multivariada de acuerdo a esto resultados se ha obtenido un valor por encima del umbral recomendado ($G^2 = 19.543$), el cual permite declarar que la data no sigue una distribución normal multivariada. En resumen, estos resultados permitieron precisar el estimador robusto ML, de Yuan-Bentler citado en Hernández y Guardia (1995) empleado en la estimación del modelo estructural (véase tabla 1).

Tabla 1

Análisis de la normalidad: univariada y multivariada

| Variable | M | DE | g^1 | Z_{g1} | g^2 | Z_{g2} |
|------------------------------------|---------|---------|--------|----------|--------|----------|
| Factores Intrínsecos | 39.4757 | 7.81934 | -1.957 | -10.867 | 4.259 | 11.823 |
| Factores Extrínsecos | 43.2108 | 9.10052 | -1.213 | -6.737 | 1.554 | 4.315 |
| Sentido positivo de la vida | 20.3946 | 5.84501 | 1.183 | 6.566 | 1.84 | 5.109 |
| Satisfacción personal | 30.5568 | 4.94077 | -0.446 | -2.479 | 0.435 | 1.207 |
| Realización personal | 16.1459 | 2.41492 | -0.429 | -2.384 | -0.229 | -0.636 |
| Alegría de vivir | 12.8649 | 1.82319 | -0.711 | -3.948 | 0.318 | 0.882 |
| G² | | | | | 28.155 | 19.543 |

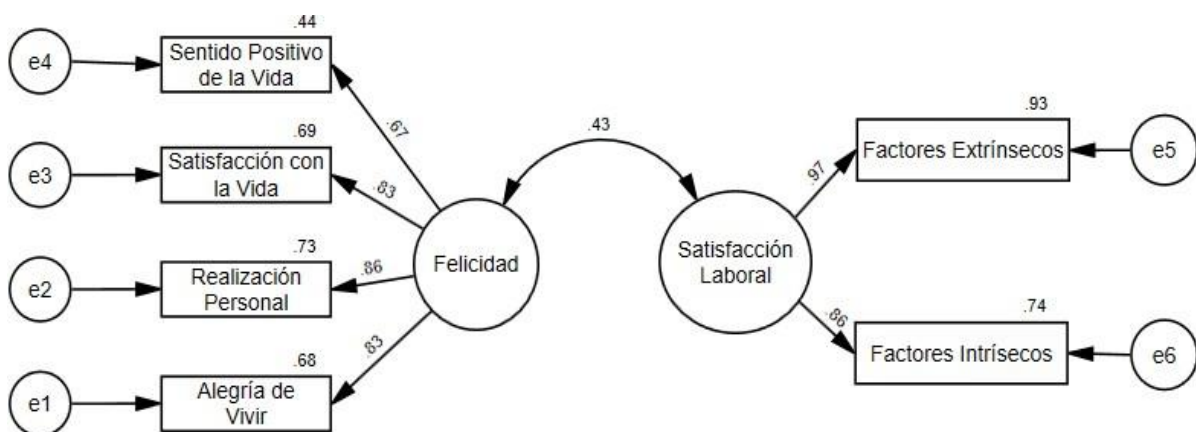
Nota. M: mediana; DE: desviación estándar; g^1 : Asimetría Z: Ratio crítico, g^2 : Curtosis Z: Ratio crítico

Hipótesis general: Existe una relación de magnitud mediana entre la felicidad y la satisfacción laboral.

Con respecto a la hipótesis general, en dónde la felicidad y la satisfacción laboral se estarían asociando con significancia estadística, se observa en la Figura 1 que las variables felicidad y satisfacción laboral presentan parámetros de correlación con estimaciones aceptables ($r = .43$, $p < .001$). Esto quiere decir que a niveles mayores de felicidad mayor será la satisfacción laboral en colaboradores de empresas de seguros. En cuanto al tamaño de efecto se obtuvo un $r^2 = .18$, (Ver figura 1). Según, Cohen y Gómez (1989), en sus categorías sobre el tamaño de efecto (r^2) menciona que de .10 a .24 se puede considerar una correlación de magnitud mediana, esto significaría que cualquier variabilidad en la felicidad implicará en la satisfacción laboral hasta un 18% de varianza explicada. Por tanto, esta relación sugiere que un estado emocional más positivo, como la felicidad, influye en la percepción de satisfacción en el trabajo. Esto puede interpretarse como un indicador de cómo el bienestar emocional fuera del entorno laboral impacta directamente en la percepción y el disfrute del trabajo. Además, este estudio podría respaldar la idea de que la gestión de emociones y el fomento de la felicidad personal pueden ser estrategias efectivas para mejorar la satisfacción en el trabajo y, posiblemente, la productividad laboral.

Figura 1

Representación gráfica de la hipótesis general



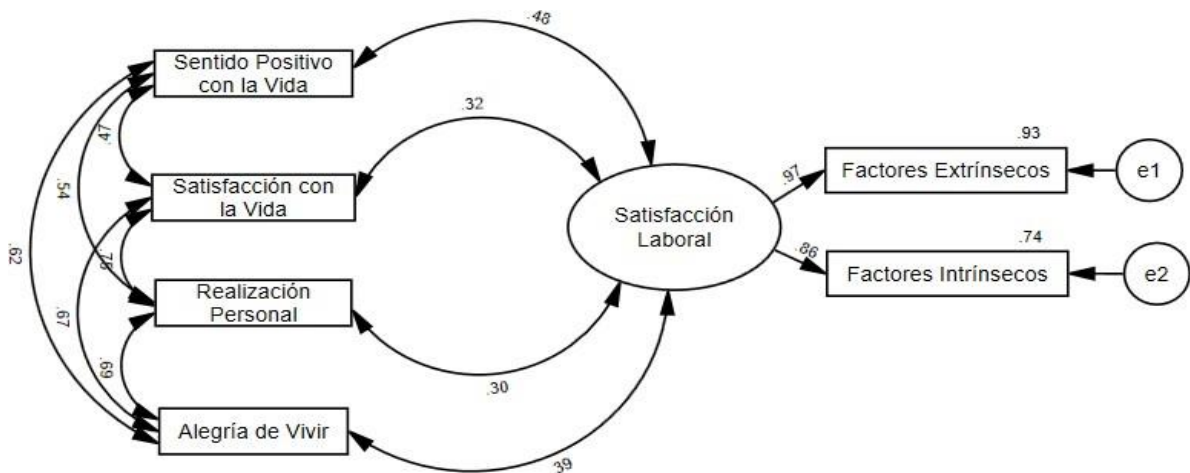
Nota. $X^2/df = 4.0$, CFI = .961, TLI = .927, SMRM = .068

Hipótesis específica 1: Existe una relación de magnitud mediana entre las dimensiones de la Felicidad con la Satisfacción Laboral.

Con respecto a la hipótesis específica 1, en dónde las dimensiones de la variable felicidad con la satisfacción laboral, se asocian con significancia estadística, se observa en la figura 2 que las dimensiones de felicidad con la satisfacción laboral revelan ciertamente estimaciones de asociación con significancia estadística (Sentido positivo con la vida [SPV] [$r = .48$, $r^2 = .23$]; Satisfacción con la vida [SV] [$r = .32$, $r^2 = .10$]; Realización personal [RP] [$r = .30$, $r^2 = .09$] y Alegría de vivir [AV] [$r = .39$, $r^2 = .15$], todos con $p < .001$) (Ver figura 2). Asimismo, cabe especificar que, para las dimensiones SPV y AV el tamaño de efecto fue mediano, mientras que para SV y RP fue pequeño, así también la dimensión SPV es la que mayor se asocia con la satisfacción laboral, y RP la que menos se estaría asociando. En suma, estos resultados parecen sugerir que en los colaboradores de esta empresa de seguros en particular a medida que expresan un mayor sentido positivo en sus vidas, experimentan una mayor satisfacción laboral.

Figura 2

Representación gráfica de la hipótesis específica uno.



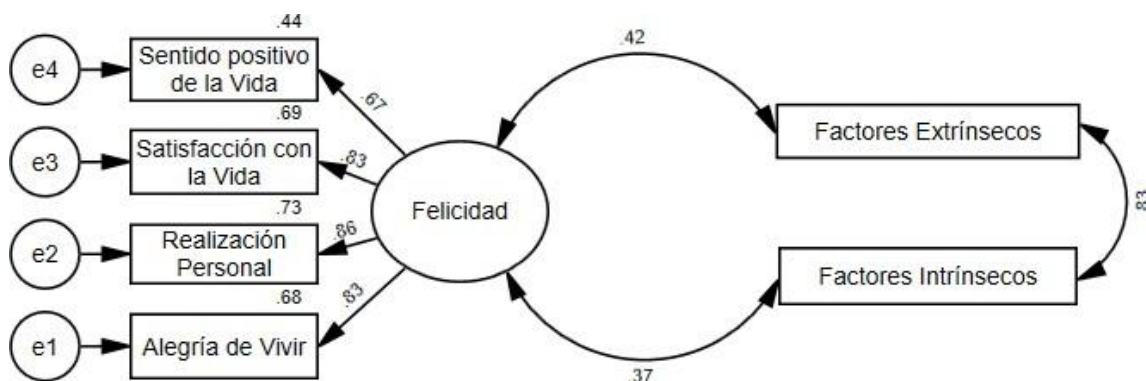
Nota. $\chi^2/df = .44$, CFI=1.00, TLI= 1.01, SMRM= .004

Hipótesis específica 2: Existe una relación de magnitud mediana entre las dimensiones de la Satisfacción Laboral con la Felicidad.

Con respecto a la hipótesis específica 2, en dónde las dimensiones de la variable satisfacción laboral con la felicidad, se asocian con significancia estadística, se observa en la figura 3 que las dimensiones de la satisfacción laboral y felicidad, revelan ciertamente estimaciones de asociación con significancia estadística (Factores Extrínsecos [FE] $r = .42$, $r^2 = .17$, Factores Intrínsecos [FI] $r = .37$, $r^2 = .14$, ambos con $p < .001$,) (Ver figura 3). Asimismo, cabe especificar que, para las ambas dimensiones FE y FI el tamaño de efecto fue mediano, así también la dimensión FE es la que mayor se asocia con la felicidad, y FI la que menos se estaría asociando. Por lo tanto, estos hallazgos sugieren que los colaboradores de esta empresa de seguros en particular muestran una mayor felicidad en respuesta a factores laborales externos.

Figura 3

Representación gráfica de la hipótesis específica dos.



Nota. $X^2/gf = 4.5$, CFI = .956, TLI = .918, SMRM = .063

Hipótesis específica 3: El modelo estructural en donde se representa la Felicidad en relación a la Satisfacción Laboral difiere según sexo.

De acuerdo a los resultados de la evaluación global el modelo de la correlación estructural de la felicidad y la satisfacción laboral considerando sexo revela que existe diferencias estadísticamente significativas ($X^2 = 8.252$, $gf = 1$, $p < .01$). Por su parte, el análisis local permite visualizar que la relación entre ambas variables para los

hombres es de .728 y mujeres. 209, ambos estadísticamente significativos. Asimismo, la diferencia de las correlaciones ($\Delta r = .519$) es estadísticamente significativa ($\Delta p = .004$) (Ver tabla 2). En suma, estos resultados revelan que en colaboradores de esta empresa de seguros la felicidad y satisfacción laboral se asocian con más intensidad en hombres que en mujeres.

Diferencia multigrupo del modelo prospectivo, relación entre Felicidad y Satisfacción Laboral.

Tabla 2

Diferencia multigrupo del modelo propuesto: relación entre Felicidad y Satisfacción Laboral

| | | X ² | gl | Δr | Δp | Interpretación |
|---------------|-----------------------|-----------------|----------------|------------------------------|------------------------------|--|
| Prueba Global | Sin restricciones | 47.773 | 16 | - | - | - |
| | restricciones | 56.025 | 17 | - | - | - |
| | Diferencia | 8.252 | 1 | - | - | - |
| | P-Valor | 0.004 | | - | - | Interpretación: El valor p de la prueba de diferencia de chi-cuadrado es significativo; el modelo difiere entre grupos. |
| Prueba Local | Nombre de ruta | r Hombre | r Mujer | Δr | Δp | Interpretación |
| | F1 ↔ F2 | 0.728*** | 0.209* | 0.519 | 0.004 | La relación positiva entre F2 y F1 es más fuerte para Varón. |

Nota. * $p < 0.050$, ** $p < 0.010$, *** $p < 0.001$ F1: Felicidad F2: Satisfacción laboral ↔: Correlación Δr : Diferencia de correlación Δp : Diferencia de significancia estadística.

V. DISCUSIÓN

En la actualidad, la psicología positiva dentro del ámbito organizacional destaca que, un ser humano feliz puede construir una realidad más satisfactoria, asimismo reconocen a la felicidad como una estrategia que permite elevar la satisfacción laboral así como la productividad de las empresas, reduciendo enfermedades y mejorando el clima organizacional (Ospina et al., 2019); es por ello, que en los últimos años diferentes organizaciones centran su estudio en desarrollar ambientes felices y trabajadores satisfechos cuidando no solo a su cliente sino a su colaborador, con la finalidad de sostener las relaciones interpersonales y mejorar su productividad (Gonzales et al, 2018).

En consecuencia, la finalidad del presente estudio consistió en evaluar la magnitud con la que se asocia la felicidad y satisfacción laboral en colaboradores de empresas de seguros de Lima metropolitana, evidenciando que, efectivamente la felicidad se correlaciona con parámetros de significancia estadística en una muestra de 185 colaboradores de seguros, con una diferencia significativa entre hombres y mujeres.

Los resultados obtenidos con respecto al objetivo general, el cual menciona que la felicidad y la satisfacción laboral se asocian con significancia estadística, señalan que a niveles altos de felicidad mayor será la satisfacción laboral en colaboradores de empresas de seguros. En ese sentido, al comparar este resultado con lo declarado, a nivel internacional, por Rodríguez, et al (2021), Hwang (2018) y a nivel nacional por Lezama (2022), Robles (2021), Coronel et al (2020), Vera (2019) y Gonzales, et al (2018), estos estudios se encuentran en armonía ya que los resultados que presentan son similares, cada uno de ellos confirma la relación directa y positiva de las variables en estudio; sin embargo, Bribiesca (2021) expresa una correlación débil, esta disparidad en los resultados podría deberse a factores contextuales, a los instrumentos utilizados, a la metodología y las diferentes perspectivas teóricas al estudiar la felicidad y la satisfacción laboral (Ed Diner, 1984, como se citó en Vielma y Alonso ,2010).

Por tanto, estas investigaciones revelan que estas dos variables en diferentes contextos estudiados tienden en su mayoría a reportar resultados similares. Entonces, para tener colaboradores que presenten altos índices de satisfacción laboral es importante promover espacios y recursos que promuevan la felicidad, esta a su vez promoverá estados de satisfacción, placer y compromiso en las diferentes actividades desarrolladas dentro de ambientes organizacionales (Seligman, citado en Barragán, 2012).

En ese sentido, Seligman y Alarcón hacen hincapié en la importancia de promover contextos que fomenten emociones positivas, estilos de vida saludable, satisfacción personal, desarrollo personal y logro de metas. Además, Maslow también agrega que, una persona es feliz cuándo logra satisfacer sus necesidades básicas (fisiológicas y de seguridad), así como superiores (amor, pertenencia, estimación y autorrealización), entonces a medida que las personas satisfacen estas necesidades, están más cerca de alcanzar la autorrealización y, por lo tanto, experimentan un mayor nivel de felicidad (Maslow, 2006, citado por Barragán, 2012). Con relación al ámbito organizacional, se encuentra la teoría de la motivación de Herzberg (1968) citado en Robin (2009), este modelo se divide en dos factores, intrínsecos y extrínsecos, que en general propone que factores como el reconocimiento, acompañamiento al colaborador, buen clima laboral, adecuadas tareas de responsabilidad, salarios, seguridad, y otros, inciden directamente en el bienestar y por ende satisfacción.

Con respecto al objetivo específico uno, en dónde las dimensiones de la variable felicidad se asocian con significancia estadística con la satisfacción laboral, se determina que las dimensiones de sentido positivo con la vida y alegría de vivir su tamaño de efecto fue mediano, mientras que para satisfacción con la vida y realización personal fue pequeño, así también la dimensión sentido positivo con la vida es la que mayor se asocia con la satisfacción laboral, y realización personal la que menos se estaría asociando. Por lo tanto, los colaboradores de esta empresa de seguros en particular a medida que expresan un mayor sentido positivo en sus vidas y mayor alegría para vivir, tendrán la capacidad de experimentar niveles moderados de satisfacción laboral, a diferencia de aquellos que presenten mayor satisfacción con la vida y realización personal, pues a pesar de tener niveles altos en estas

dimensiones su incidencia en la satisfacción laboral es mínima, por lo cual su nivel de satisfacción será de la misma manera.

En comparación con lo declarado, la mayoría de los estudios presentan objetivos específicos diferentes a los propuestos, sólo el estudio de Robles (2021) que en este caso presenta un resultado opuesto al presente, este autor indica que la correlación entre la variable sentido positivo de la vida es débil o inexistente a diferencia del presente que expresa lo contrario. Sin embargo, se puede afirmar que, en este grupo o grupos con similares características, van a desarrollar mayor satisfacción laboral aquellos colaboradores que presenten un sentido positivo con la vida, pues estos poseerán características como conductas y experiencias positivas y sin problemas de salud mental relacionado a enfermedades como depresión, ansiedad y otros (Alarcón, 2006; Salvatore, 2016).

En segundo lugar, con respecto al objetivo específico dos, en dónde las dimensiones de la variable satisfacción laboral con la felicidad, se asocia con significancia estadística, se determina ciertamente estimaciones de asociación con significancia estadística, cabe especificar que, para ambas dimensiones, factores extrínsecos e intrínsecos, el tamaño de efecto fue mediano, así también la dimensión factores extrínsecos es la que mayor se asocia con la felicidad, y factores intrínsecos la que menos se estaría asociando. Por lo tanto, estos hallazgos sugieren que los colaboradores de esta empresa de seguros en particular muestran una mayor felicidad en respuesta a factores laborales externos. Al comparar el presente estudio con lo declarado, la mayoría presenta objetivos específicos diferentes al presente, sin embargo, Bribiesca (2021) y Hwang (2018) evalúan la incidencia de la satisfacción laboral sobre la felicidad indicando una significancia leve entre aquellas variables.

Entonces se evidencia que ambos estudios tienen resultados diferentes, por lo tanto la satisfacción laboral en algunos casos va a incidir en la felicidad, en especial si la satisfacción laboral es extrínseca, es decir cuando se promueven factores externos, como el salario, recompensa, apoyo entre colegas y un sistema adecuado de beneficios laborales, así mismo el éxito, reconocimiento, responsabilidad y valores son relevantes (Robbins, 1998); sin embargo éstos factores son continuos, paralelos y separados, es decir puede que motive a un colaborador y a otro no (Rivera, 2014), ya que más allá de las características personales son las características situacionales

que influyen en la satisfacción del colaborador (Quartein, MaAfee y Glassman 1992 y Salancik y Pfeffer 1978, citado en Barrera, 2019).

En tercer lugar, según el objetivo específico tres, de acuerdo a los resultados de la evaluación global del modelo de la correlación estructural de la felicidad y la satisfacción laboral considerando el sexo, se revela que existe correlación, pero con diferencias estadísticamente significativas. En suma, estos resultados evidencian que en los colaboradores de esta empresa de seguros la felicidad y satisfacción laboral se asocian con más intensidad en hombres que en mujeres. Al comparar el presente estudio con lo declarado, la mayoría presenta objetivos específicos diferentes al presente, sin embargo, en un estudio de Sánchez (2007) manifiesta también la diferencia significativa entre el sexo, en este caso describiendo como más satisfechas a las mujeres, a diferencia del presente que describe al sexo masculino como más feliz y satisfecho; Carrillo et. al (2013) y Matud (2016) también determinan que las mujeres presentan mayor satisfacción laboral que los hombres, sin embargo, también revelan que en algunos casos los hombres van a presentar niveles superiores de satisfacción, pues resaltan la importancia de variables sociodemográficas y contextuales como el tipo de contrato, edad, jornada laboral, tipo de puesto y otros, que incidirá directamente en los resultados.

Asimismo, Castilla et al (2016), en cuanto a las diferencias significativas de felicidad entre hombres y mujeres, señalan que los hallazgos son divergentes, pues algunos meta-análisis indican que las mujeres tienden a experimentar más felicidad que los hombres, pero hay estudios que contradicen esta idea, sugiriendo que el sexo por sí solo no explica las disparidades en los niveles de felicidad.

Entre las limitaciones del presente estudio de investigación se encuentra que los resultados obtenidos no se pueden generalizar, pues para el estudio realizado se utilizó un muestreo no probabilístico, es decir que los resultados únicamente son significativos para la muestra de estudio. Asimismo, otra restricción significativa se vincula con los instrumentos de evaluación, ya que los cuestionarios que miden la felicidad y la satisfacción laboral pueden variar entre investigaciones y, además, la manera en que se redactan las preguntas y se evalúa cada constructo puede influir en los resultados y en la intensidad de la correlación. Es fundamental destacar que este trabajo de investigación adopta un enfoque correlacional, esta perspectiva

implica que se investigó las relaciones y conexiones entre variables, pero no se establecieron relaciones causales directas, en consecuencia, las interpretaciones deben tener en cuenta esta limitación. Finalmente, durante la recolección de datos las diferentes instituciones no facilitaron los datos de la población por lo cual se necesitó de otros medios como agentes directos para la alcanzar una muestra aceptable.

A pesar de las limitaciones descritas, este estudio posibilita una comprensión más profunda sobre la importancia de la psicología positiva en el entorno empresarial. De esta manera, se abre la puerta para entender cómo un empleado que abraza una perspectiva positiva de la vida experimentará una mayor satisfacción en el trabajo, lo que, consecuentemente, se traducirá en un rendimiento laboral mejorado; también permite reconocer las diferencias entre los sexos al momento de desarrollar o aplicar diferentes estrategias de intervención, ya que cada grupo necesitará un enfoque diferenciado.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se logró evaluar la magnitud en que se correlacionan las variables de estudio obteniendo parámetros de significancia estadística respecto a la felicidad y satisfacción laboral.

SEGUNDA: Con respecto a los objetivos específicos se encontró que las dimensiones de felicidad con la satisfacción laboral revelan estimaciones de asociación con significancia estadística, obteniendo un mayor grado de significancia la dimensión sentido positivo de la vida.

TERCERA: Asimismo, se concluyó que las dimensiones de la satisfacción laboral y felicidad, revelan estimaciones de asociación con significancia estadística obteniendo un mayor grado de significancia en la dimensión extrínseca,

CUARTA: Por último, se encontró, según el modelo de la correlación estructural de la felicidad y la satisfacción laboral considerando el sexo, que existe correlación, pero con diferencias estadísticamente significativas entre ambos sexos, interpretándose que la felicidad y satisfacción laboral se asocian con mayor intensidad en hombres que en mujeres.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda, desarrollar estudios en población de diferente contexto y el cual posibilite aplicar el tipo de muestreo probabilístico, ya que éste permite que los resultados obtenidos se puedan generalizar.

SEGUNDA: En relación a los objetivos específicos, se sugiere correlacionar la variable felicidad con variables de tipo organizacional como clima laboral, compromiso organizacional, entre otras, para conocer su asociación y de esta manera brindar mayor aporte al campo organizacional.

TERCERA: También se recomienda indagar sobre de la conexión entre la felicidad individual y la dinámica colectiva dentro del equipo de trabajo, examinando de qué manera la interacción y la colaboración entre los compañeros impactan en el bienestar global de los empleados, estos aspectos pueden agregar valor a la investigación al ofrecer una visión más detallada de los elementos que inciden en la felicidad y la satisfacción laboral, específicamente dentro del ámbito de las empresas de seguros.

CUARTA: Finalmente, optar por la realización de estudios cualitativos y/o estudios de diseños mixtos con relación a las variables estudiadas en el presente estudio, incorporando factores sociodemográficos adicionales (género, edad, etc.).

REFERENCIAS

- Abiuso, F., Katz, M. y Seid, G. (2019). *La técnica de encuesta: características y aplicaciones. Metodología de la investigación*. [ARCHIVO PDF]. <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wpcontent/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Achor, S. (2013). *The Happiness Advantages*. Ed. Penguin Random House. <https://books.google.com.pe/books?id=ceYIEs6gT3QC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Agencia peruana de noticias Andina. (01 de mayo del 2018). *Día del trabajo: 74% de peruanos cambiaría de empleo para ser más feliz*. (Reporte). <https://andina.pe/agencia/noticia-dia-del-trabajo-74-peruanoscambiarieaempleo-para-ser-mas-feliz-708538.aspx>
- Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una escala factorial para medir la felicidad. *Revista Interamericana de Psicología*, 40 (1), 99-106. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003496902006001000010
- Alarcón, R. (2009). Psicología de la felicidad: Introducción a la psicología positiva. *Revista de Psicología*, 28 (2), 411-414. <https://www.redalyc.org/pdf/3378/337829515008.pdf>
- APA. (2019). Normas APA - 7ma edición. <https://normas-apa.org/>
- Arévalo Vásquez, F., Bardales Mori, A. y García Valencia, G. (2020) *Teorías conceptuales de satisfacción laboral* [Tesis de Bachiller, Universidad Peruana Unión, Perú] https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4039/Frank_Tra_bajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Arias Gallegos, W., Caycho Rodríguez, T., Ventura León, J., Maquera Fernández, C., Ramírez Chávez, M. y Tamayo Butilier, X. (2016) Análisis exploratorio de la escala de felicidad de Lima en universitarios de Arequipa. *Revista Psychología*

Avances de la disciplina, 10(1), 13-24.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=297245905002>

Ascendo. (2023, 10 de abril). La ciencia detrás de la felicidad en el trabajo.
<https://blog.acsendo.com/ciencia-detras-de-la-felicidad-en-el-trabajo>

Ato, M., López, J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059.
<https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v29n3/metologia.pdf>

Baltazar, U., (2016). *Relación entre el núcleo de autoevaluación y la satisfacción laboral*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica de Perú].
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/7170>

Barragán, A. (2012). Psicología positiva y humanismo: premisas básicas y coincidencias en los conceptos. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*. 15, (4), 1512-1531. <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2012/epi124r.pdf>

Barrera Arróspide, C. (2019) *Satisfacción laboral: equilibrio entre el esfuerzo y la recompensa* [Tesis de MAestría, Universidad Oberta de Catalunya]
<https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/100146/6/cbarreras2TFM0619memoria.pdf>

Barrera Barria, C. S. (2019). *Relación entre la felicidad y satisfacción laboral de los colaboradores de una compañía de seguros. Arequipa, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica San Pablo].
<http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15927>

Bastardo, N. (2014). Satisfacción laboral del personal administrativo de la universidad nacional experimental de Guayana, Venezuela. *Artículos y ensayos*, 6(12), 5-18.
<https://biblat.unam.mx/hevila/Strategos/2014/no12/1.pdf>

BBC Mundo. (21 de marzo del 2017). *El cuarteto de la felicidad, cómo desatar los efectos positivos de la endorfina, serotonina, dopamina y oxitocina*.
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-39333917>

Behar Rivero, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Ed. Shalom.
https://www.academia.edu/28294782/Libro_metodologia_investigacion_Behar

- Beoda Llerena, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3 (1), 75-103. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398/740>
- Bonilla Rios, G. (2018) *Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal] <https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/2653/BONILLA%20RIOS%20GINA%20LILIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bribiesca Cervantes, I. (2021). *Satisfacción laboral y felicidad en médicos de primer nivel de atención* [Tesis de Posgrado, Universidad de Monterrey]. <http://repositorio.udem.edu.mx/handle/61000/3637>
- Campo Arias, A. y Oviedo, H. (2008). Propiedades Psicométricas de una Escala: la Consistencia Interna. *Revista de Salud Pública*, 10 (5), 831-839. <https://www.redalyc.org/pdf/422/42210515.pdf>
- Carrillo Garcia, C., Martinez Roche, M., Gomez García, C. y Solano Ruiz, M. (2013) Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Revista latino americana Enfermagem*, 21(6), 1314-20. <https://es.readkong.com/page/influencia-del-genero-y-edad-satisfaccion-laboral-de-9500952>
- Castilla, H., Caycho, T., & Ventura León, J. (2016). Diferencias de la felicidad según sexo y edad en universitarios peruanos. *Actualidades en Psicología*, 30(121), 25-37. <https://www.redalyc.org/pdf/1332/133248870005.pdf>
- Castillo Flores, V. y Vilcapoma Isidro, B. (2021) *Clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros en Lima Metropolitana, 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de las Américas] http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1795/DEL%20CAS%20TILLO_VILCAPOMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chacon, G. (2016). *Liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral*. [Tesis de licenciatura, Universidad Pontificia Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7439>
- Charaja Incacutipa, Y. y Mamani Gamarra, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 5 (1), 5-13. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (10ma Ed.). Ed. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. (2da Ed.) Ed. McGraw Hill. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones.pdf
- Ciani, V. (2016) *Plan de Marketing para un productor asesor de seguros* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Cuyo]. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/8379/ciani2c-vanesa.pdf
- Cohen, N. y Gomez, G. (1989) *Metodología de la investigación, ¿Para qué?* (1ra ed), Autónoma de Buenos Aires: Teseo. https://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Colegio de Psicólogos del Perú (2017). *Código de ética y Deontología*. [ARCHIVO PDF]. https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Contreras, F. y Esguerra, G. (2006). Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 2 (2), 311-319. <https://redalyc.org/comocitar.oa?id=67920210>

- Coronel Gonzales, C. y Medina Castillo, J. (2020). *Felicidad y satisfacción laboral en una muestra de peruanos, en el contexto COVID-19* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58162>
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: una psicología de la felicidad*. [ARCHIVO PDF] <https://www.facilitadores-alfa.org/wp-content/uploads/2020/10/Fluir-una-Psicologia-de-la-Felicidad.-Mihaly-Csikszentmihaly.pdf>
- Dieguez Coba, A. (2018) *Análisis y Modelización de la Satisfacción laboral y otros aspectos determinantes del abandono laboral* [Tesis de licenciatura, Universidad Pontificia Comillas Madrid]. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/22924/TFG%20-%20Dieguez%20Coba%2C%20Antia.pdf>
- Diener, E. (1994). Evaluación del bienestar subjetivo: avances y oportunidades. *Revista Investigación de Indicadores Sociales*, 31 (2), 103–157. <https://doi.org/10.1007/BF01207052>
- Fernández, I. (2015). *Felicidad Organizacional: Como Construir Felicidad en el Trabajo*. Ediciones B. Chile <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=zIQsDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=la+felicidad+en+el+trabajo&ots=CfmGUU4NU8&sig=T1kitTmTMsO4eAoyzIXIXTJGJI8#v=onepage&q=la%20felicidad%20en%20el%20trabajo&f=false>
- Freire Rodriguez, D. (2014) *Análisis de los beneficios en las pequeñas y medianas empresas por el uso de los productos y servicios de aseguramiento patrimonial de la ciudad de Quito* [Tesis de Licenciatura, Universidad de los Andes Quito, Ecuador]. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/7456/2/TFLACSO-2014DMFR.pdf>
- Gabino Díaz, G.; Ordoñez Sánchez, J.; Real Cotto, J.; Romero Urrea, H. y Saldarriaga, G. (2021). *Metodología de la investigación*. (1ra Ed.). Edicumbre Editorial Corporativa. https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/article/view/22/29

- García, I. (2014). *Repercusiones de factores de personalidad en la felicidad, calidad de vida y la satisfacción laboral del personal de enfermería* [Tesis doctoral, Universitat de Valencia]. <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/54014/1Tesis%20In%c3%a9s%20Garc%c3%ada%20Ram%c3%adrez%20%28PDF%20con%20portada%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González Escobar, S., González Arratia, N., Valdez Medina, J., Toribio Pérez, L. y Van Barneveld, H. (2012). Validación de la Escala de Felicidad de Alarcón para adolescentes mexicanos. *Psicología Iberoamericana*, 20(1), 71-79. <https://www.redalyc.org/pdf/1339/133924623008.pdf>
- Gonzalez-Diequez, R., Ponce Vega, H., Ríos Diaz, D. y Vargas Pochlin, C. (2018). *Felicidad y satisfacción laboral de los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13206>
- Guardia Olmos, J. y Hernández Cabrera, J. (1995). Acerca de la robustez de los estimadores multi normales y elípticos bajo ciertas condiciones de asimetría, tamaño muestral y complejidad de los modelos de estructuras de covarianza. *Revista Anales de psicología*, 11(2), 203-217. https://www.um.es/analesps/v11/v11_2/09-11_2.pdf
- Gonzales, S. (2022). *Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall en colaboradores de una municipalidad de Lima* [Tesis de Licenciatura, Universidad Marcelino Champagnat] <https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14231/3522/122.GonzalesS.pdf?sequence=5>
- Harrison, L. (26 de febrero del 2018). *Empleabilidad y mercado en el Perú*. (Informe). <https://lh.pe/prensa/informe-empleabilidad-mercado-laboral/>
- Hwang, E. (2018). Effects of the organizational culture type, job satisfaction, and job stress on nurses' happiness: A cross-sectional study of the long-term care hospitals of South Korea. *Japan Journal of Nursing Science*, 16 (3), 263-273. <https://doi.org/10.1111/jjns.12235>

- La República (2020, 24 de enero). *Empleo: Sólo el 24% de los peruanos son felices en el trabajo*. (Reporte). <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo>
- Lezama Paredes, J. (2022). *Felicidad, compromiso y satisfacción laboral en colaboradores millennials de una consultora de tecnología de la ciudad de Trujillo* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo filial Trujillo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100948>
- López, P. y Fachelli S. (2015) *Metodología de la investigación*. Ed. Creative commons. <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2020/09/Roldan-y-Fachelli.pdf>
- Matud Aznar, M. Pilar. (2016). Evaluación de la satisfacción con el rol laboral en mujeres y hombres. *Rev. Salud de los Trabajadores*, 24(1), 17-26. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131501382016000100003&lng=es&tlng=es.
- Meneses, J. (S.f.) *El cuestionario*. Universitat Oberta de Catalunya. [ARCHIVO PDF] <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Miranda Rivasplata, J. (2017). *Mejora en la productividad y rentabilidad del Canal de venta vida en una empresa del rubro asegurador* [Tesis para optar el grado de Ingeniero, Universidad de Lima]. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/14767/Miranda_Mejora-productividad-rentabilidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moccia, S., (2016). Felicidad en el trabajo. *Rev. Papeles del Psicólogo*, 37(2), 143-151. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77846055007.pdf>
- Morales Fredes, F. (13 de marzo del 2023). *Trabajadores mexicanos: Los más felices del mundo... pero fuera de la oficina*. El economista. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Trabajadores-mexicanos-Los-mas-felices-del-mundo...-pero-fuera-de-la-oficina-20230312-0008.html>
- Murga Paredes, D. (2018) *Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa seguros S.A. 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21120/Murga%20Paredes%2c%20Darlin%20Elizabeth.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

Ogbuanya, T., & Chukwuedo, S. (2017). Job crafting-satisfaction relationship in electrical/electronic technology education programme: Do work engagement and commitment matter?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(3), 165-173. <https://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2017.09.003>

Organización Internacional del trabajo (6 de abril del 2022). *Transformar las empresas mediante la diversidad y la inclusión*. Organización Internacional del trabajo:Publicacions.https://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS_841370/lang-es/index.htm

Ospina Bermeo, J., Pérez Uribe, R., Cárdenas, E., Borda, A., Valencia, L., Ávila, S. y Tamayo, S. (2019) *Influencia de la Felicidad en la productividad de los trabajadores de Colombia*. [ARCHIVO PDF] https://www.researchgate.net/publication/337800503_INFLUENCIA_DE_LA_FELICIDAD_EN_LA_PRODUCTIVIDAD_DE_LOS_TRABAJADORES_EN_LAS_ORGANIZACIONES_DE_COLOMBIA

Otzen, T. y Manterola C. (2017) Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Pacífico Seguros (2022) *Memoria 2022 Pacífico Compañía de seguros y Reaseguros*. [ARCHIVO PDF] <https://www.pacifico.com.pe/documents/28730/81196807/Memoria+2022.pdf/85f2baab-5fe9-d733-de1e-4ef9028cf461>

Palma, S. (2005). *Escala Clima Laboral CL - SPC*. (1ª ed.). La Academia. https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n

Palomino, M. (2016). *Empresa de seguros: La Positiva* [Tesis de Bachiller, Universidad de Piura] https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2844/T_AE-L_008.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Paredes Tamayo, J. (2020) *La satisfacción laboral y la rotación de personal en el área comercial del sector de seguros* [Tesis de maestría, Universidad de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31209/1/062%20GTH.pdf>
- Pujol-Cols, J. y Dabos, G.E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Raga Rosaleny, V. y Rodríguez Leudo, A. L. (2021). Sobre la relación entre felicidad, satisfacción laboral y compromiso organizacional docente en una institución educativa de Medellín. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 17(2), 117-142. <https://revistasojs.ucaldas.edu.co/index.php/latinoamericana/article/view/6383/5751>
- Rivera Pulache, R. (2014) *Uso de las Teorías Motivacionales de Herzberg y McClelland para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa J.E Construcciones Generales S.A.* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur]. https://repositorio.untels.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/14/2/Rivera_Rosa_Trabajo_de_Investigacion_2014.pdf
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana. 8va, Ed. https://www.academia.edu/42008048/Comportamiento_Organizacional_15a_Edicion_Stephen_P_Robbins_and_Timothy_A_Judge
- Robbins, S. (2009) *Comportamiento organizacional*. (13 Ed.). Pearson Prentice Hall. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf
- Robles Choque, B. Y. (2021). *Felicidad y satisfacción laboral en colaboradores de empresas de Lima y Callao, 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93556>
- Rodríguez Lemus, A. (2014). *Nivel de Satisfacción de los asesores de un contact center operativo de una institución financiera de la república de Guatemala*. [Tesis de

licenciatura, Universidad Rafael Landivar].
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rodriguez-Antonio.pdf>

Salud laboral (2023, 23 de enero). Las hormonas de la felicidad en el entorno laboral. *Alimentación 3S*. <https://www.alimentacion3s.com/las-hormonas-de-la-felicidad-en-el-entorno-laboral/>

Salvatore, M. (2016) Felicidad en el trabajo. *Papeles del psicólogo*, 37(2), 143-151.
<https://www.redalyc.org/pdf/778/77846055007.pdf>

Sánchez, S.; Artacho, C.; Fuentes, F. y López, T. (2007). Análisis de los Determinantes Estructurales de la Satisfacción Laboral. Aplicación en el Sector Educativo. *Estudios de Economía Aplicada*, 25 (3), 867-900.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30113818014>

Sanin Posada, A. (2017). *Felicidad y optimismo en el trabajo. Hallazgos de investigaciones científicas* [Tesis de doctorado, Universitat Jaume].
<http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/11/TESIS-ALEJANDRO-SANI%CC%81N-POSADA.pdf>

Seligman, M. (2014). *Floreecer, la nueva psicología positiva y la búsqueda del bienestar*. México: Edit. Océano. <https://doku.pub/documents/floreecer-la-nueva-psicologia-p-martin-ep-seligmanpdf-d0nvygx9vgqz>

Soper, D.S. (2023). A-priori Sample Size Calculator for Structural Equation Models [Software]. <https://www.danielsoper.com/statcalc>

Universidad Cesar Vallejo (2020). *Resolución de consejo Universitario N°0262-2020/UCV*.<https://www.ucv.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/11/RCUN%C2%B0262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3ndelC%C3%B3digo%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

Vargas Vargas, D. (2022). Motivadores de cambio y alta rotación de los asesores comerciales en sector bancario y asegurador en Bogotá. [Tesis de Maestría Colegio de Estudios Superiores de administración, Colombia].
https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4545/MDM_53029879_2_022_1.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Vera Aguirre, S. (2019). *Felicidad Y Satisfacción Laboral De Los Colaboradores Del Centro De Salud Mental Comunitario "Renacer", Otuzco-2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37864>

Vielma Rangel, J. y Alonso, L. (2010). El estudio del bienestar psicológico subjetivo. Una breve revisión teórica. *Educere*, 14 (49), 265-275. <https://www.redalyc.org/pdf/356/35617102003.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPÓTESIS | VARIABLES Y DIMENSIONES | METODOL OGÍA | POBLACIÓN Y MUESTRA | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS |
|---|---|--|--|---|--|---|
| <p>Problema General: ¿Cuál es la magnitud con la que se asocia la felicidad y satisfacción laboral en colaboradores de empresas de seguros de la ciudad de Lima Metropolitana?</p> | <p>Objetivo General: Evaluar la magnitud con la que se asocia la felicidad y satisfacción laboral en colaboradores de empresas de seguros de Lima Metropolitana.</p> <p>Objetivos específicos: Verificar la magnitud con las que se asocian las dimensiones de felicidad con la satisfacción laboral.</p> <p>Verificar la magnitud con las que se asocian las dimensiones de satisfacción laboral con la felicidad.</p> | <p>Hipótesis General: Existe una relación de magnitud mediana entre la felicidad y la satisfacción laboral.</p> <p>Hipótesis específica 1: Existe una relación de magnitud mediana entre las dimensiones de la Felicidad con la Satisfacción Laboral.</p> <p>Hipótesis específica 2: Existe una relación de magnitud mediana entre las dimensiones de la Satisfacción Laboral con la Felicidad.</p> | <p>Variable 1: Felicidad</p> <p>Variable 2: Satisfacción Laboral</p> | <p>Tipo de Investigación: Empírica con enfoque cuantitativo. Diseño: No experimental de tipo correlacional simple</p> <p>Alcance de Investigación: Transversal</p> | <p>Población: Colaboradores de Lima Metropolitana</p> <p>Muestra:</p> <p>Muestreo: No probabilístico por conveniencia</p> | <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Escala de Felicidad de Lima (Arias, 2016) y Escala de Satisfacción Laboral (González, 2022).</p> |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| | <p>Verificar la magnitud con la que se asocia la felicidad y satisfacción laboral según sexo.</p> | <p>Hipótesis específica 3: La felicidad en relación a la satisfacción laboral difiere según sexo.</p> | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|

Anexo 2: Operacionalización de variables

Matriz de Operacionalización de la Variable 1 – Felicidad

| Variable 1 | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición |
|--|---|--|-----------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|--|
| Escala de Felicidad de Lima (EFL) (Alarcón, 2006). | Alarcón (2006), define a la felicidad como un estado afectivo, que experimenta el ser humano de satisfacción plena, ante la posesión o logro de algo anhelado, la naturaleza del logro puede ser variada, la cual dependerá de la percepción de cada persona, se mostrará a través de características conductuales y tendrá un ciclo de duración. | El puntaje se obtendrá por medio de la escala de Felicidad de Lima (EFL) (Validad por Arias et al., 2016). Está conformada por 27 ítems. | Sentido positivo de la vida | Siento que mi vida está vacía | 2, 7 ,14 ,17 ,18 ,19 ,20 ,22 ,23 y 26 | Ordinal Escala de Likert 1= Totalmente de acuerdo. 2= Acuerdo. 3=Ni acuerdo ni desacuerdo. 4= Desacuerdo. 5= Totalmente en desacuerdo. |
| | | | Satisfacción con la vida | Estoy satisfecho con mi vida | 3, 4, 5, 6, 21, 24, 25, 27 | |
| | | | Realización personal | Me considero una persona realizada | 1, 8, 9, 15, 16 | |
| | | | Alegría de vivir | Es maravilloso vivir | 10, 11, 12, 13 | |

Matriz de Operacionalización de la Variable 2 – Satisfacción laboral

| Variable 2 | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición |
|---|---|---|----------------------|---|------------------------------------|---|
| Escala de Satisfacción laboral (Warr et al.,1979). | Actitud agradable o positiva que resulta de la evaluación subjetiva de las experiencias laborales (Warr et al.,1979). | El puntaje se obtendrá por medio de la escala de Satisfacción Laboral (Gonzales, 2022). Está conformada por 15 ítems. | Factores extrínsecos | Características externas del trabajador | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | Ordinal Escala Likert 1=Muy insatisfecho 2=Insatisfecho 3=Moderadamente insatisfecho 4=Ni satisfecho ni insatisfecho 5=Moderadamente satisfecho 6=Satisfecho 7=Muy satisfecho |
| | | | Factores intrínsecos | Características internas del trabajador | 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 | |

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

ESCALA DE FELICIDAD DE LIMA – EFL (Alarcón, 2006)

(Versión validada por Arias, Caycho, Ventura, Fernández, Ramírez y Tamayo, 2016)

Sexo: Estado civil:..... Cargo:

A continuación, se presentan unos enunciados los cuales debes responder según consideres. Tiene 5 opciones de respuesta:

Totalmente de Acuerdo = TA

De acuerdo = DA

Indiferente = I

En desacuerdo = ED

Totalmente en desacuerdo = TD

| Nº | PREGUNTAS | TA | DA | I | ED | TD |
|-----------|---|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| 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. | | | | | |

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (Warr, Cook Y Wall, 1979)

(Versión validada por GONZALEZ, 2022)

Sexo: Estado civil:..... Cargo:

Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones entre las que usted se identifique, marcando con una X en aquella casilla que mejor lo represente a su parecer.

- 1= Muy insatisfecho
- 2=Insatisfecho
- 3=Moderadamente insatisfecho
- 4=Ni satisfecho ni insatisfecho
- 5=Moderadamente satisfecho
- 6=Satisfecho
- 7=Muy satisfecho

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Condiciones físicas del trabajo | | | | | | | |
| 2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo | | | | | | | |
| 3. Tus compañeros de trabajo | | | | | | | |
| 4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho | | | | | | | |
| 5. Tu superior inmediato | | | | | | | |
| 6. Responsabilidad que se le ha asignado | | | | | | | |
| 7. Tu salario | | | | | | | |
| 8. La posibilidad de utilizar tus capacidades | | | | | | | |
| 9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa | | | | | | | |
| 10. Tus posibilidades de ser promocionado | | | | | | | |
| 11. El modo en que tu empresa está gestionada | | | | | | | |
| 12. La atención que se presta a las sugerencias que haces | | | | | | | |
| 13. Tu horario de trabajo | | | | | | | |
| 14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo | | | | | | | |
| 15. Tu estabilidad en el empleo | | | | | | | |

Anexo 6: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante,

Estoy llevando a cabo un estudio titulado " **Felicidad y Satisfacción Laboral en colaboradores de empresas de seguros de la ciudad de Lima Metropolitana**". En este contexto, me complace informarles que estoy aplicando dos encuestas, una relacionada con la felicidad y otra sobre la satisfacción laboral.

El objetivo principal de esta investigación es evaluar la magnitud con la que la felicidad y satisfacción laboral se relacionan en colaboradores de este tipo de empresas de la ciudad de Lima Metropolitana.

Tiene la posibilidad de participar en este estudio si cumple con las siguientes condiciones:

- Ser mayor de 18 años
- Trabajar o haber trabajado para una empresa de seguros en un periodo mayor a 3 meses
- Residir en la ciudad de Lima Metropolitana

Es importante destacar que toda la información proporcionada en las encuestas se tratará con la máxima confidencialidad y se utilizará exclusivamente con fines académicos y científicos. Respetaremos su privacidad de acuerdo con los estándares éticos y legales correspondientes (Ley N°29733 - Ley de Protección de Datos Personales en el Perú).

Por último, quiero enfatizar que su participación en esta investigación es totalmente VOLUNTARIA y ANÓNIMA. No existe ninguna obligación de completar las encuestas, y usted tienen la libertad de retirarse en cualquier momento sin consecuencias.

Agradezco sinceramente su colaboración con este estudio, el cual será un aporte valioso para el avance del conocimiento.

Finalmente, si tuviera alguna duda respecto a los alcances de la investigación, sírvase a dirigirse a mi persona para ayudarla a despejar sus dudas en el siguiente correo: jchantar@ucvvirtual.edu.pe

¿He sido informado de que mi participación en esta investigación es totalmente voluntaria?

Sí