



UNIVERSIDAD
MARCELINO CHAMPAGNAT
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y PSICOLOGÍA

TESIS

FELICIDAD, COMPROMISO Y RENDIMIENTO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA

Autora

Sonia Andrea Terreros Camones
ORCID: 0000-0002-0348-9003

Asesor

Ambrosio Tomás Rojas
ORCID: 0000-0002-9722-2501

Para optar al Título Profesional de

PSICÓLOGA



Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Permite descargar la obra y compartirla, pero no permite ni su modificación ni usos comerciales de ella.



UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT
FACULTAD DE EDUCACION Y PSICOLOGIA

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Ante el Jurado conformado por los docentes:

Mag. Denisse CALONGE BARBOZA	Presidenta
Mag. Jhoanna Isabel ALTAMIRANO BASURCO	Vocal
Dra. Esperanza BERNAOLA CORIA	Secretaria

La Bachiller doña SONIA ANDREA TERREROS CAMONES, ha sustentado su Tesis, titulada “**FELICIDAD, COMPROMISO Y RENDIMIENTO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA**” para optar al Título Profesional de Psicóloga.

El Jurado después de haber deliberado sobre la calidad de la sustentación de la citada Tesis, acordó declarar a la Bachiller:

CÓDIGO	APELLIDOS Y NOMBRES	CALIFICATIVO(*)
70125268	SONIA ANDREA TERREROS CAMONES Psicóloga	Aprobada por Unanimidad

Concluido el acto de sustentación, la Presidenta del Jurado levantó la Sesión Académica siendo las 13:18 horas, del día 25 de junio del 2021.

SECRETARIA

VOCAL

PRESIDENTA

ASESOR

Dr. TOMAS ROJAS, Ambrosio

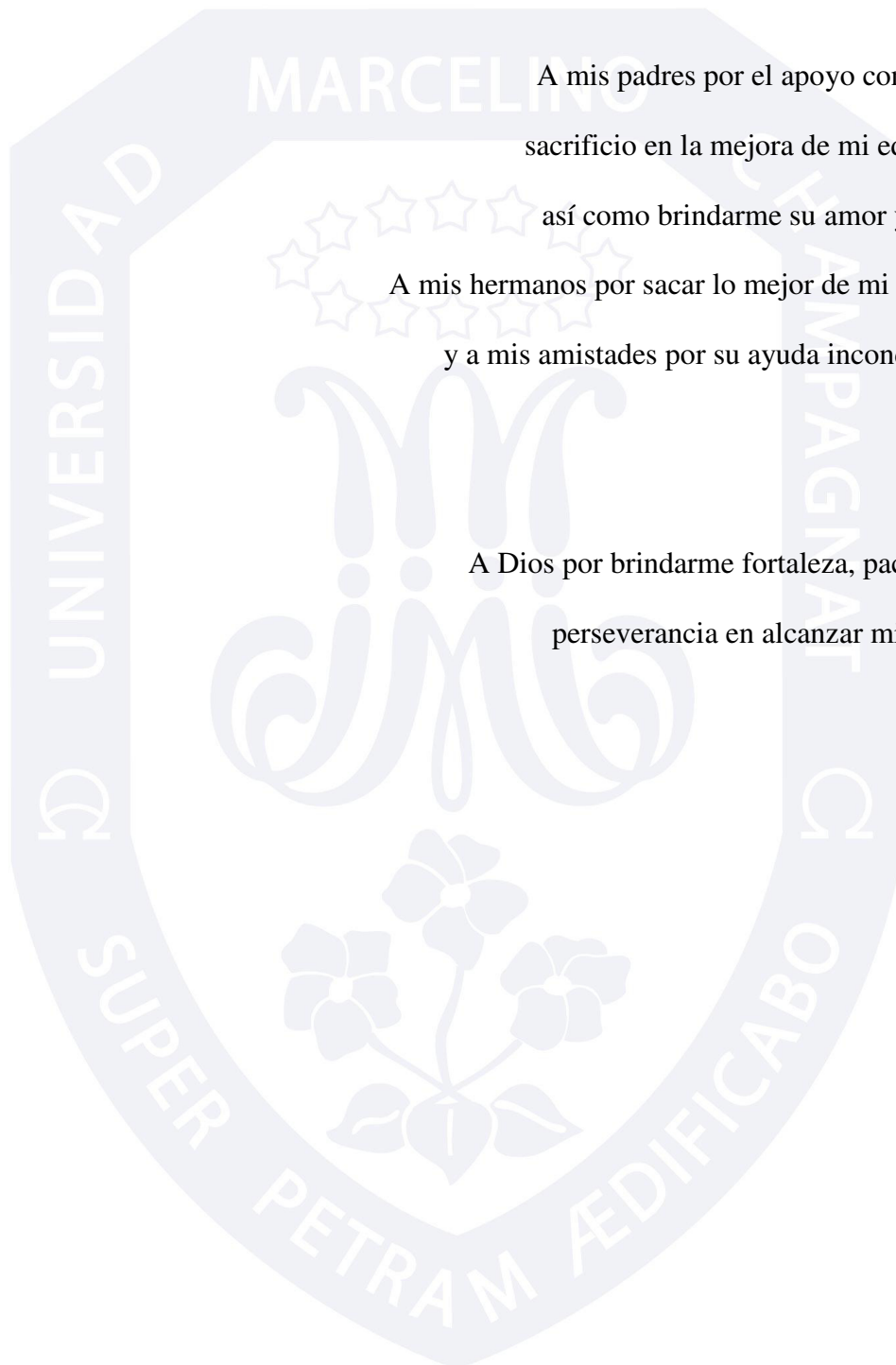
Dedicatoria

A mis padres por el apoyo constante y sacrificio en la mejora de mi educación

así como brindarme su amor y cariño.

A mis hermanos por sacar lo mejor de mi día a día y a mis amistades por su ayuda incondicional.

A Dios por brindarme fortaleza, paciencia y perseverancia en alcanzar mis metas.



Agradecimientos

Agradezco en primer lugar a mis padres por su ejemplo de perseverancia y esfuerzos, los cuales fueron pilares para lograr mis objetivos e impulsarme ser mejor cada día. Asimismo, a mis hermanos por acompañarme en todos estos años, sin ellos mi vida no hubiera sido la misma; por otro lado, a mis amigos por estar a mi lado en toda esta travesía universitaria.

A mi asesor Ambrosio Tomás Rojas por sus asesorías y valiosas aportaciones para la mejora constante de la presente investigación. Asimismo, a cada uno de los docentes que me enseñaron en el transcurso de mi carrera, los cuales me forjaron como profesional

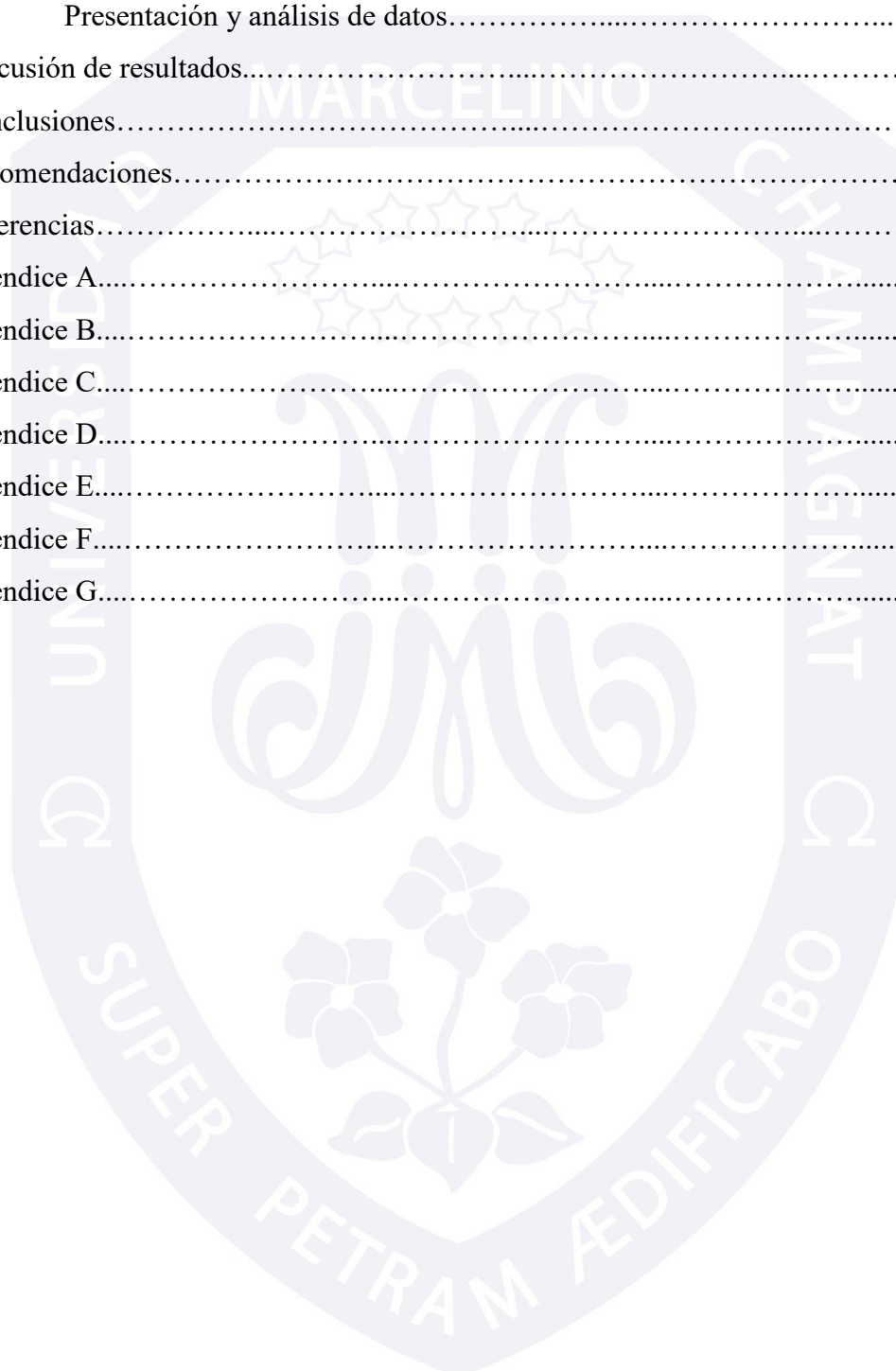
Quiero agradecer de manera especial a mi amiga Alessandra Arias quien fue mi compañera en este estudio, realizando grandes aportes a la investigación, gracias a su apoyo y consejos brindados en todo momento.

Finalmente agradezco a todas aquellas personas que permitieron y brindaron facilidades en llevar a cabo la presente tesis.

Contenido

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	iii
Contenido.....	iv
Lista de tabla.....	vi
Lista de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Introducción.....	ix
1. Planteamiento del problema.....	1
1.1. Descripción del problema.....	1
1.1.1. Problema general.....	3
1.1.2. Problemas específicos.....	3
1.2. Justificación.....	4
1.3. Objetivos.....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
2. Marco Teórico.....	6
2.1. Antecedentes Internacionales.....	6
2.2. Antecedentes nacionales.....	7
2.3. Bases Teóricas.....	13
2.3.1. Felicidad.....	13
2.3.2. Compromiso organizacional.....	20
2.3.3. Rendimiento laboral.....	24
2.4. Definición de términos básicos.....	29
3. Hipótesis y variables.....	31
3.1. Hipótesis general.....	31
3.2. Hipótesis específicos.....	31
3.3. Variables.....	31
4. Metodología.....	35
4.1. Nivel de investigación.....	35
4.2. Tipo y diseño de investigación.....	35
4.3. Población y muestra.....	36
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36

4.5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	41
4.6.	Validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados en el prueba piloto.....	42
5.	Resultados.....	51
5.1	Presentación de datos generales.....	51
5.2	Presentación y análisis de datos.....	55
6.	Discusión de resultados.....	59
7.	Conclusiones.....	65
8.	Recomendaciones.....	66
	Referencias.....	67
	Apéndice A.....	76
	Apéndice B.....	78
	Apéndice C.....	79
	Apéndice D.....	80
	Apéndice E.....	81
	Apéndice F.....	82
	Apéndice G.....	83



Lista de tablas

Tabla 1	Definición de los factores de la felicidad.....	14
Tabla 2	Perspectivas que describen el compromiso organizacional.....	21
Tabla 3	Dimisiones del compromiso organizacional de Allen y Meyer.....	22
Tabla 4	Determinantes directivos de rendimiento laboral.....	25
Tabla 5	Componentes influyentes en el rendimiento laboral.....	26
Tabla 6	Operacionalización de las variables.....	33
Tabla 7	Matriz de factores rotado (La Escala de Felicidad de Lima)	38
Tabla 8	Coeficiente de Alfa de Cronbach de los factores de Escala de Felicidad de Lima.....	39
Tabla 9	Matriz de factor rotado (Compromiso organizacional)	41
Tabla 10	Confiabilidad Cuestionario de Compromiso Organizacional.....	43
Tabla 11	Matriz de factor rotado (Instrumento de Rendimiento Laboral)	45
Tabla 12	Confiabilidad Instrumento de Rendimiento Laboral.....	46
Tabla 13	Distribución de los trabajadores de acuerdo al sexo.....	48
Tabla 14	Distribución de los participantes de acuerdo al lugar de procedencia laboral.....	49
Tabla 15	Distribución de los trabajadores de acuerdo a su grado de instrumento.....	50
Tabla 16	Distribución de los trabajadores de acuerdo al intervalo de edad.....	51
Tabla 17	Distribución de los trabajadores de acuerdo al puesto laboral.....	51
Tabla 18	Evaluación de la distribución normal de las variables felicidad, compromiso y rendimiento.....	52
Tabla 19	Comparación entre la media muestral y el valor esperado para un nivel promedio de la variable felicidad.....	52
Tabla 20	Comparación entre la media muestral y el valor esperado para un nivel promedio de la variable compromiso.....	53
Tabla 21	Comparación entre la media muestral y el valor esperado para un nivel promedio de la variable rendimiento.....	54
Tabla 22	Relación entre la variable felicidad y compromiso.....	55
Tabla 23	Relación entre la variable felicidad y rendimiento.....	56
Tabla 24	Relación entre la variable compromiso y rendimiento.....	56
Tabla 25	Relación entre la variable felicidad, compromiso y rendimiento.....	57
Tabla 26	Relación entre la variable felicidad y rendimiento.....	57
Tabla 27	Relación entre la variable compromiso y rendimiento.....	58
Tabla 28	Relación entre la variable felicidad, compromiso y rendimiento.....	58

Lista de figuras

Figura 1	Esquematación de la evaluación de la vida, emociones positivas y emociones negativas dependiendo de la situación laboral alrededor del mundo (Gallup World Poll, <i>Happiness at work</i> , 2017, p. 151).....	17
Figura 2	Esquematación del tipo de trabajo el mundo y la evaluación de la vida, (Gallup World Poll, <i>Happiness at work</i> , 2017, p. 160).....	18
Figura 3	Diagrama transeccional correlacional.....	35

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre felicidad, compromiso y rendimiento laboral en trabajadores de una financiera de Lima. El diseño utilizado fue transaccional correlacional, de tipo cuantitativa y no experimental. Se trabajó con una población conformada por 148 trabajadores de edades entre 21 a 60 años, pertenecientes al rubro financiero de Lima, a quienes se les aplicó La Escala de Felicidad de Lima, Organizational Commitment Questionnaire y Work performance questionnaire. Los resultados arrojados muestran que existe relación débil y estadísticamente significativa entre las tres variables investigadas debido a que existen factores tanto intrínsecos como extrínsecos que influyen de manera significativa tales como la edad, incentivos y clima laboral, los cuales afectan a la población evaluada.

Palabras claves: Felicidad, Compromiso laboral, Rendimiento laboral, Entidad financiera.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between happiness, commitment and work performance in workers of a Lima financial company. The design used was transactional correlational, quantitative and non-experimental. We worked with a population made up of 148 workers between the ages of 21 and 60, belonging to the financial sector of Lima, to whom the Scale of Happiness of Lima, Organizational Commitment Questionnaire and Work performance questionnaire were applied. The results show that there is a weak and statistically significant relationship between the three variables investigated because there are both intrinsic and extrinsic factors that significantly influence such as age, incentives and working environment, which affect the population evaluated.

Keywords: Happiness, Work commitment, Work performance, financial institution

1. Planteamiento del problema

1.1. Descripción del problema

A lo largo de los años, las organizaciones han tenido como objetivo la productividad general de sus empresas, dejando de lado al trabajador, así como en la época industrial. Taylor (como se citó en Carrasco, 2011) trató de lograr el mayor rendimiento, adaptando al hombre a trabajar en un proceso productivo con un nivel de eficiencia semejante al de una máquina. A consecuencia de ello, se perdió el valor del hombre como persona; de este modo se buscaba solo las necesidades de la organización, mas no las del individuo. En consecuencia, la importancia que se brindó al rendimiento y eficacia, hizo que algunos gerentes explotaran a sus trabajadores.

En la actualidad, a pesar del transcurso del tiempo, esta práctica aún sigue prevaleciendo en las organizaciones. Las empresas de rubro financiero colocan una sobrecarga de trabajo e inadecuada distribución de tareas sobre sus trabajadores (Sánchez, 2011). Santizo (2014) afirma que este método de trabajo afecta al empleado, puesto que provoca estrés, el cual se ha demostrado que influye el desarrollando laboral en trabajadores de este sector.

Del mismo modo, el nivel de compromiso de los colaboradores con las organizaciones interviene de manera positiva en el desempeño de funciones, puesto que permite acrecentar los niveles de rendimiento y por consiguiente la rentabilidad de las empresas (Rios, 2016).

Bless (2017) afirma que el compromiso de un colaborador para la empresa se ve reflejado en los resultados de su trabajo, puesto que puede llegar a tener un 202% de mejora en su rendimiento, en comparación de una persona no comprometida.

Los trabajadores más comprometidos dentro de las empresas tienen utilidades entre tres y cuatro veces superiores a la media. Las investigaciones refieren que existe un incremento de casi 19% en las ganancias, siempre y cuando el porcentaje de personal comprometido sea alto (Mendoza, 2017).

Del mismo modo, la felicidad interviene en el rendimiento de las personas dentro de las organizaciones y su vida personal. Los estudios realizados señalan que existe un nivel de aumento, en cuanto la satisfacción de vida de un trabajador, en consecuencia, este es más productivo en un 10% en promedio y, por ende, es beneficioso para ambos, puesto que el trabajador se vuelve más feliz y la empresa más productiva (Yamamoto, 2015).

Eaerle (2015) menciona que los hallazgos sobre las variables de la felicidad y la psicología positiva muestran cómo las empresas con trabajadores felices, tienden a rendir más, aumentan sus ventas, manejan mejor el estrés, tienen menos rotación de personal, y su capacidad de innovación crece exponencialmente.

El compromiso laboral y la felicidad son variables que se relacionan con el rendimiento de las organizaciones, puesto que necesitan el factor humano para ser desarrolladas. Las empresas deben tomar en cuenta la felicidad de cada individuo y a la vez el compromiso de sus trabajadores para llegar a cumplir objetivos y metas que se trazan.

En la actualidad no se encuentran investigaciones en el ámbito financiero, relacionadas a las variables felicidad, compromiso y rendimiento laboral en el Perú, sin embargo, si se hallan estudios que relacionan las variables en otros ámbitos.

Con lo argumentado en los párrafos anteriores, se plantea la siguiente interrogante.

1.1.1. Problema general

¿Qué relación existe entre las variables felicidad, compromiso y rendimiento laboral en trabajadores de una financiera de Lima Metropolitana?

1.1.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es nivel de felicidad en trabajadores de una entidad financiera de Lima?
- b) ¿Cuál es el nivel de compromiso laboral en trabajadores de una entidad financiera de Lima Metropolitana?
- c) ¿Cuál es el nivel de rendimiento laboral en trabajadores de una entidad financiera de Lima Metropolitana?
- d) ¿Qué relación existe entre felicidad y compromiso laboral en trabajadores de una entidad financiera de Lima Metropolitana?
- e) ¿Qué relación existe entre felicidad y rendimiento laboral en trabajadores de una entidad financiera de Lima Metropolitana?
- f) ¿Qué relación existe entre compromiso y rendimiento laboral en trabajadores de una entidad financiera de Lima Metropolitana?

1.2. Justificación

Justificación teórica

La presente investigación se justifica a nivel teórico, dado que no existen investigaciones que correlacionen las tres variables; a la vez que la población evaluada ha sido poco estudiada, de tal modo se llenará un vacío de conocimientos en cuanto a esta población y las variables mencionadas.

Justificación práctica

Este estudio se justifica a nivel práctico, dado que con los resultados se podrá implementar acciones dentro las organizaciones, tales como programas, talleres o capacitaciones a partir de lo hallado, para mejorar el rendimiento de los trabajadores dentro de la organización.

Justificación metodológica

Se justifica el estudio a nivel metodológico, puesto que se determinará las propiedades psicométricas de las escalas que se utilizarán en el ámbito organizacional en una entidad financiera, la cual dejará un precedente para que estos instrumentos se puedan utilizar en este ámbito.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre felicidad, compromiso y rendimiento laboral en trabajadores de una financiera de Lima Metropolitana.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Describir la felicidad en trabajadores de una financiera de Lima Metropolitana.
- b) Describir el compromiso laboral en trabajadores de una financiera de Lima Metropolitana.
- c) Describir el rendimiento laboral en trabajadores de una financiera de Lima Metropolitana.
- d) Determinar la relación que existe entre la felicidad y compromiso laboral en trabajadores de una financiera de Lima Metropolitana.
- e) Determinar la relación que existe entre la felicidad y rendimiento laboral en trabajadores de una financiera de Lima Metropolitana.
- f) Determinar la relación que existe entre el compromiso laboral y rendimiento en trabajadores de una financiera de Lima Metropolitana.

2. Marco teórico

Los antecedentes fueron obtenidos a través de las siguientes fuentes bibliográficas: *Revista Iberoamericana de Psicología*, *Revistas de psicología positiva*, Scielo, RENATI, repositorios de tesis de la Universidad Mayor de San Marcos, Universidad Católica San Pablo y Universidad de Ciencias Aplicadas. Estas búsquedas fueron realizadas entre los meses de enero del 2018 a agosto del 2020.

2.1. Antecedentes Internacionales

Sanlúcar (2004) estudio las variables Actitud de Compromiso y Desempeño Laboral en la ciudad de Tabasco en México, donde la población evaluada pertenece a una empresa purificadora de agua, siendo la muestra compuesta por obreros y administrativo. Los resultados obtenidos se realizaron de forma diferenciada, tanto para los trabajadores administrativos y obreros, asimismo por el tiempo de antigüedad en la empresa, llegando a la conclusión que existe una correlación entre ambas variables.

Córdoba (2005) tuvo como objetivo determinar el grado de compromiso organizacional en colaboradores hacía una empresa de trabajo temporal (ETT) y la empresa usuaria, teniendo como muestra 131 empleados de la ciudad de Caracas, Venezuela. En la investigación se realizó la prueba con una escala tipo Likert, conformada por 26 ítems de los cuales fueron agrupadas en 3 dimensiones: continuidad, normativo y afectivo. Esta fue validada con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,80. De igual forma, la validez de los ítems presentó índices superiores a 0,68, de tal modo se concluye que existe mayor nivel de compromiso organizacional por parte de los trabajadores hacia la empresa usuaria.

Hosie, Sevastos y Cooper (2007) investigaron la relación de la felicidad en colaboradores y el aumento de la productividad, siendo su población de 400 trabajadores profesionales en Australia. "The happy productive worker thesis" desarrollado por Staw (1986) fue utilizado como modelo teórico, el cual posee dimensiones que evalúan felicidad profesional, como características personales, características en la función, definición de objetivos, flujo de trabajo, equilibrio entre trabajo y familia, satisfacción en el trabajo. Se concluye que existe una correlación positiva entre la felicidad y el rendimiento laboral.

Neve y Ward (2017) desarrollaron la investigación nombrada *Happiness at Work*, en Estados Unidos, la cual tuvo como objetivo relacionar el rol del trabajo y del empleador en la felicidad de la persona, el diseño utilizado fue de tipo descriptivo. La investigación tuvo como muestra 150 países, que representa el 98% de la población. Se concluyó que existe un alto índice de bienestar laboral el cual está directamente vinculado con la productividad y el desempeño alrededor del colaborador.

2.2 Antecedentes Nacionales

Respecto a los antecedentes nacionales, pese a la búsqueda realizada en las distintas fuentes bibliográficas e investigaciones, no ha sido posible encontrar estudios que sirvan como antecedente en cuanto a la población que va a ser investigada.

Cuenca (2014) investigó el impacto que tiene los incentivos laborales en el desempeño de trabajadores en una financiera ubicada en la ciudad de Trujillo, teniendo como población a estudiar 25 trabajadores pertenecientes a la entidad bancaria. De este modo, obtuvo resultados significativos, demostrando que los incentivos que ofrece la organización tanto laboral, recreativos, económicos, sociales, capacitaciones y educativo a sus

trabajadores influyen de gran manera a sus empleados, trayendo consigo un mayor desempeño. La mencionada financiera percibió los cambios favorables en sus colaboradores, por tal razón implementaron políticas de incentivos basados en metas, alcanzando mayor productividad.

Gamero (2013) en su estudio tuvo como objetivo general encontrar la correlación entre satisfacción laboral y felicidad, teniendo como muestra de 386 personas concerniente a la Población Económicamente Activa Ocupada (PEAO) de la ciudad de Arequipa. Se realizó una escala de 4 preguntas para medir satisfacción laboral, esta fue validada con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,91. Así mismo, la validez de los ítems presentó índices superiores a 0,84. Del mismo modo, como instrumento para medir la felicidad se modificó la escala de The Satisfaction With Life Scale, obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,87 y una consistencia interna de 0,99. Finalmente se halló la existencia de una relación causal de la variable felicidad hacia la satisfacción laboral.

Cayetano (2015) estudio las condiciones laborales que influye en el desempeño del trabajador de una financiera de Chimbote, la muestra estuvo conformada por 24 trabajadores. Asimismo, estudio los distintos factores que intervienen en la persona, tales como satisfacción laboral, salario, motivación, estrés laboral entre otros. Se obtuvo como resultado que 14 de las condiciones laborales estudiadas no repercuten en el desempeño del colaborador en la financiera estudiada; a la vez, la organización no realiza mejoras en estos aspectos, ya que no promueve la mejoría de las condiciones.

Oblitas (2017) en su investigación tuvo como objetivo establecer relación entre la felicidad y compromiso organizacional teniendo como muestra 203 colaboradores de la

Municipalidad Distrital de Paucarpata, la investigación es no experimental, de diseño transversal, la información recolectada para la variable felicidad fue la Escala de Felicidad de Alarcón y de la variable compromiso fue el Cuestionario de Compromiso organizacional de Allen y Meyer. Como resultado del estudio se menciona que existe una relación significativa entre las dos variables ya mencionadas.

Davey (2016) investigó si existe relación entre la Felicidad y Engagement, en una muestra de 338 estudiantes de instituciones superiores del distrito de Santiago de Surco, de las carreras de números y letra, cursando los cuatro primeros años de estudio, de edades entre 20 a 40 años y que a la vez se encuentren laborando. La investigación es de tipo comparativo y correlacional y los datos fueron recopilados utilizando la Escala de Felicidad de Lima y el Cuestionario Engagement (UWES en sus siglas en inglés), como resultado se encontró un nivel bajo en cuanto a la correlación de ambas variables; sin embargo, se halló mayor correlación entre las dimensiones Vigor del Engagement y dedicación de la Felicidad.

Cusi (2017) investigó la relación entre el desempeño laboral e incentivos, en 32 trabajadores de una financiera de la provincia de Huancavelica, el estudio es de tipo correlacional, no experimental. Se recopilaron los datos a través de una encuesta perteneciente a la entidad bancaria del año 2015 y se obtuvo como resultado que los incentivos influyen de forma positiva en el desempeño de los trabajadores. Asimismo, los factores extrínsecos e intrínsecos inciden de igual manera el desempeño laboral.

Paz y Espinoza (2017) realizaron una investigación teniendo como objetivo medir la influencia que tiene la felicidad en la productividad de una empresa de servicios de telecomunicaciones América Móvil SAC en la ciudad de Arequipa. Se consideró como

muestra a 40 trabajadores entre hombres y mujeres de la misma organización y con edades entre 20 y 40 años. El estudio se desarrolló a través de un diseño no experimental de corte transversal, la información recolectada sobre la variable felicidad se recabó mediante una encuesta con una confiabilidad de 0,98 y 0,97 de Alfa de Cronbach, por otro lado, la productividad se midió tomando en cuenta el número de ventas y la cantidad de tickets promedio. Finalmente, los resultados dieron a conocer que la felicidad organizacional tiene una correlación alta con la productividad, dado que se obtuvo 0,60 de correlación.

Rojas (2017) tuvo como objetivo determinar la correlación entre las variables felicidad y compromiso organizacional en una institución educativa en la ciudad de Trujillo, para ello utilizó un diseño descriptivo, no experimental de corte transversal. Se evaluó a través del Cuestionario de Oxford Happiness y Cuestionario de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer, con una muestra de 16 docentes. Se obtuvo como resultado la existencia de una correlación directa, fuerte y significativa entre las variables felicidad y compromiso organizacional.

Lastra y Tamayo (2017) estudiaron la Felicidad y Engagement con el objetivo de determinar la correlación entre ambas en una corporación educativa en la ciudad de Arequipa. Se tomó como muestra a 123 docentes de ambos sexos y de puestos distintos, teniendo en consideración los tres rangos de edad. Para medir las variables utilizaron el Cuestionario de Engagement (UWES) y la Escala de Felicidad de Reynaldo Alarcón. Por último, como resultado se encontró una correlación positiva y moderada entre ambas variables, es decir a mayor felicidad en colaboradores mayor será el engagement.

Pineda (2017) en su investigación buscó correlacionar el clima laboral con el compromiso organizacional, teniendo como muestra a 84 colaboradores del hospital I La Esperanza en la ciudad de Trujillo. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Clima Social en el trabajo (WES) para medir el clima laboral validada con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.96 y la Escala de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer validada con un coeficiente de Coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.91, con validez de 0.79 y confiabilidad que oscilaban de 0.62 a 0.86. Obteniendo como resultado una correlación prácticamente nula entre las dos variables, rechazando su hipótesis

Solano (2017) en su investigación tuvo como objetivo relacionar el clima organizacional y el desempeño laboral en una muestra de 20 trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui. La recolección de la información fue mediante una encuesta de clima laboral obteniendo Alfa de Cronbach de 0,98. Del mismo modo, se utilizó la herramienta encuesta para la variable desempeño, obteniendo Alfa de Cronbach de 0,98. Finalmente concluyen que ambas variables poseen una relación significativa y directa, aceptándose su hipótesis.

Cenas (2018) investigó la relación entre felicidad en el trabajo y cultura organizacional. Este estudio tuvo como muestra 184 trabajadores públicos del Gobierno Regional en la Libertad. Se trató de un estudio de corte transversal y tipo correlacional. Para la medición de las variables se utilizó la Escala de felicidad de Lima y el Cuestionario de cultura organizacional. Como resultado final se determinó que ambas variables obtuvieron un nivel de medio o promedio como puntaje general.

García, Higa, Villanueva y Enrique (2018) midieron la felicidad en trabajadores de una empresa dedicada al sector de proyectos, siendo una investigación de diseño no experimental, descriptivo y de corte transaccional. Utilizaron la Escala de Felicidad de Lima elaborada por Alarcón (2006); su muestra consistió en 104 trabajadores de las áreas de supervisión, administración y finanzas, diseño, estudios y comercial, obteniendo como resultados que el 59% de los trabajadores experimenta emociones felices y altamente felices.

Baenz, Esquivel, Nuñez, Rojas y Zava (2017) investigaron la relación entre clima, motivación, satisfacción laboral en la rotación organizacional en 159 trabajadores considerados como Generación “Y” de distintas entidades bancarias ubicadas en la ciudad del Cusco, con la finalidad de contribuir en las mejoras del rendimiento, atracción de personal y retención del mismo en el sector financiero. Finalmente, se la hipótesis general es aprobada, ya que se halló una correlación directa y significativa de las cuatro variables mencionadas.

Las distintas investigaciones realizadas tanto en el Perú como fuera del país, muestran que podría existir relación entre las variables felicidad, compromiso y rendimiento laboral, puesto que los resultados arrojaron resultados favorables en cuanto a la correlación de las variables por separado. Del mismo modo, al no existir estudios que relacionen las tres variables en entidades financieras, hacen que la actual investigación contribuya favorablemente al rubro financiero.

2.3. Bases teóricas

En la presente investigación se tomará a la psicología humanista como eje principal, ya que esta teoría estudia al ser humano como un todo de manera holística, es decir, las distintas partes que lo componen lo hacen un conjunto; así mismo, investiga los fenómenos positivos y sanos que influyen en el ser humano (Riveros, 2014).

Así la teoría humanista en las organizaciones prioriza al trabajador como elemento de suma importancia para la misma, visualiza a las organizaciones como un conjunto de parte, considerándose un sistema complejo, puesto que si una parte es afectada se refleja en todo el sistema (Díaz, 2003).

De tal manera que las distintas variables y factores que intervienen son parte de la organización, por tal razón todas estas partes que lo componen deben estudiarse de manera conjunta, ya que interactúan entre sí, siendo interdependientes.

2.3.1. Felicidad

La felicidad es un concepto relativamente nuevo. Al respecto, Alarcón (2006), basándose en la psicología positiva, definía a la felicidad como el sentimiento de satisfacción que tiene el individuo en su vida, siendo su permanencia larga o volátil, constituyéndose una etapa de satisfacción subjetiva al obtener un bien anhelado, este puede ser bien material, ético, social, espiritual o religioso. Este autor, desagrega la variable felicidad en cuatro propiedades que describen la conducta feliz, sentido positivo de la vida, satisfacción con la vida, realización personal y alegría de vivir, los cuales han sido sistematizados en la tabla 1.

Tabla 1
Definición de los factores de la felicidad

Factores de la felicidad	
Factores	Definición
Sentido positivo de la vida	Comprendido como la falta de estados depresivos, vacío existencial y pesimismo
Satisfacción con la vida	Relacionado con la satisfacción que tiene el individuo al poseer un bien anhelado
Realización personal	Comportamiento de la persona, la cual expresa felicidad plena y autosuficiencia
Alegría de vivir	Referido a lo extraordinario que es la vida, junto a las experiencias positivas de esta, sintiéndose bien en general

Seligman (2002) por su parte estudió la felicidad en distintos escenarios, con distintas muestras y teniendo en cuenta variables inherentes al ser humano. De esta manera, menciona que existen tres vías para alcanzar la felicidad, las cuales guían hacia el bienestar y la felicidad. La primera vía es la vida placentera, la cual posee una corta permanencia, la segunda vía es la vida comprometida refiriéndose al uso continuo de las fortalezas de la persona teniendo como meta incrementar las experiencias, la tercera vía es la vida significativa la cual posee una mayor permanencia.

Dambrun, Després y Lac (2012) mencionan que la palabra felicidad tiene vinculación con la estructura del yo, propone su teoría partiendo del egocentrismo y el desinterés, definiendo la felicidad en dos dimensiones: la primera se encuentra referida a la felicidad

fluctuante, relacionada a escenarios momentáneos de placer, que son inestables y circunstanciales, ya que generan felicidad de forma momentánea, fluctuando entre el placer y el desagrado; la segunda felicidad se le denomina auténtica-duradera y se entiende como un estado de plenitud, una manera óptima de sentirse consigo mismo, basado en experiencias y emociones, que permiten este estado de felicidad.

Por otro lado, Diener y Diener (1995) en su investigación define la variable felicidad como bienestar subjetivo. El autor parte el concepto en dos categorías; la primera describe cómo el ser humano evalúa constantemente su vida de manera y la segunda clasifica el predominio de los sentimientos positivos con los sentimientos negativos que puede sentir una persona.

Heylighen (1992) adopta la teoría evolutivo-cibernética de la felicidad. Define a la felicidad pasajera como un bienestar subjetivo y la felicidad duradera como un sentimiento más arraigado, teniendo como sinónimo de felicidad la satisfacción, considera la felicidad como el medio para indicar que el individuo se encuentra biológica y cognitivamente estable, puesto que ejerce control para satisfacer sus necesidades. Este control se conforma por capacidad material, capacidad cognitiva y capacidad subjetiva.

La felicidad también es concebida por Csikszentmihalyi (1999) como una experiencia en movimiento, es decir, es un estado en el cual el individuo se encuentra completamente centrado en realizar una o más actividades que generan placer al llevarlas a cabo; tales acciones pueden ser de alta dificultad al ejecutarse, pero son motivadas a realizarlas por la retribución que trae. Es considerada como un estado mental del ser humano,

ya que estos pueden controlar cognoscitivamente, y centrarse en la conciencia y conocer cómo influye la felicidad en las habilidades.

2.3.1.1. Felicidad en trabajadores

La felicidad posee una correlación dinámica con el empleo, existiendo investigaciones que demuestran que la felicidad tiene una significancia con el rendimiento del colaborador, siendo este un factor influyente en la felicidad, puesto que brinda atributos diferentes del salario, concediendo una mejor calidad de vida, relaciones interpersonales, los objetivos profesionales que se dan para obtener una línea de carrera (Neve & Ward, 2017).

La investigación realizada por Never y Ward (2017) nombrada *Happiness at work*, estudio la felicidad y su influencia en el trabajo, tomando como muestra personas de 150 países de todo el mundo. Tomaron en cuenta el papel de suma importancia que tiene el empleo en la felicidad del individuo.

En cuanto a los resultados arrojados de América Latina, el factor de valoración de la vida posee un promedio de 5.6 en el desempleo y de 6.4 en trabajadores en las emociones positivas considerando una escala del 0 al 10; las emociones positivas se estiman que en las personas desempleadas es de .75, y en colaboradores un promedio de .78 en una escala del 0 – 100; en las emociones negativas la población Latinoamericana desempleada posee una valoración de .31 evidenciando una diferencia de .41 en empleados (Never y Ward, 2017).

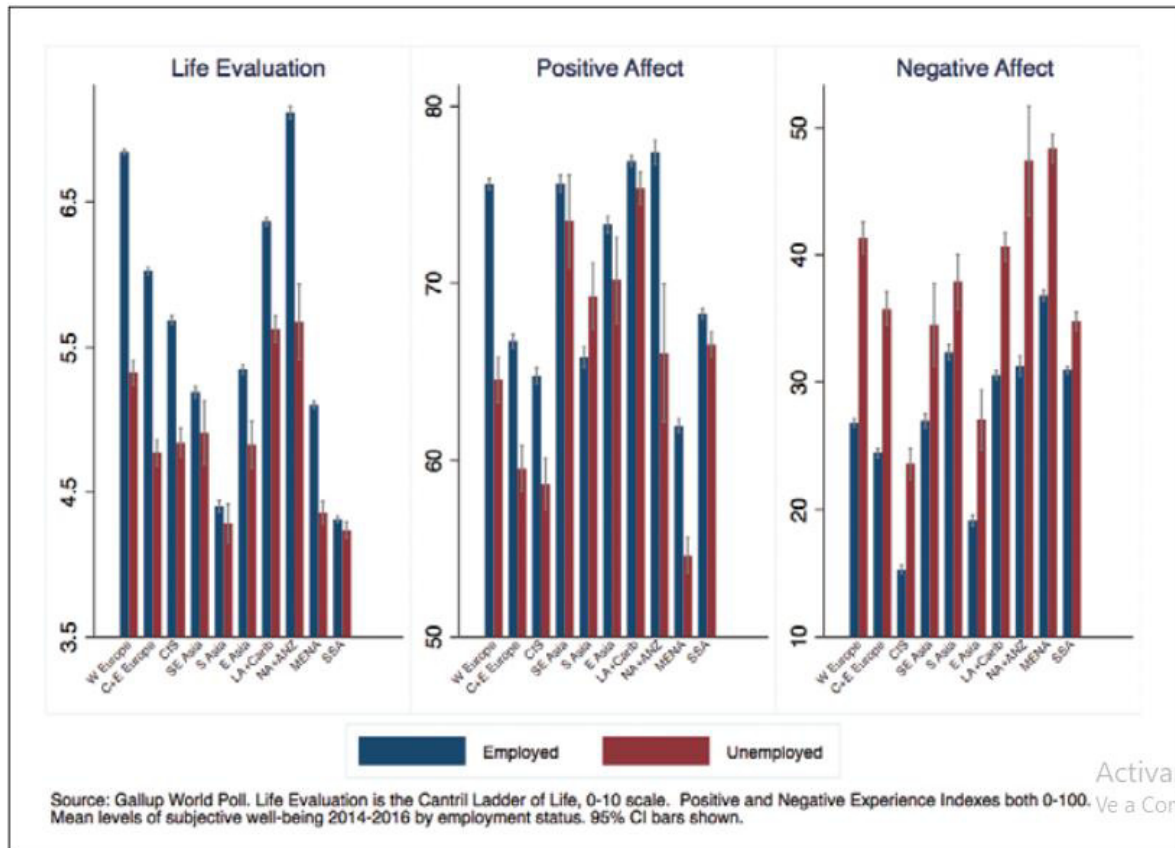


Figura 1. Esquematización de la evaluación de la vida, emociones positivas y emociones negativas dependiendo de la situación laboral alrededor del mundo, en Gallup World Poll, *Happiness at work*, 2017, p. 151.

2.3.1.2. Factores que influye en la felicidad del trabajador

Tipo de trabajo

Dependiendo del tipo de trabajo se le atribuye el nivel de felicidad, ya que existe una gran diferencia entre los trabajadores de cuello azul, definidos como empleados que cumplen funciones manuales (obreros) y los trabajadores de cuello blanco quienes poseen funciones mentales (trabajadores profesionales), de tal modo los trabajadores que forman parte del grupo “cuello azul” son aquellos pertenecientes a las industrias de mano de obra, como minería, agricultura, pesca, manufactura, transporte y construcción, además poseen menores niveles de felicidad, puesto que están sometidos a jornadas de trabajo exhaustivo y de desgaste físico constante (Neve & Ward, 2017).

De modo contrario, colaboradores de cuello blanco son aquellos que poseen un puesto superior y poseen una mayor valoración de su calidad de vida y experiencias positivas. Gallup World Poll, con la escala Cantril Ladder of Life brindaron las estadísticas alrededor del mundo sobre la evaluación de la vida con el tipo de trabajo y, de acuerdo a nuestra investigación, mencionaremos los estadísticos de América Latina y los tipos de trabajo referentes de una financiera. Los trabajadores profesionales poseen un promedio de 7.30, los gerentes/ejecutivos de oficina obtuvieron un promedio de 7.10, los trabajadores de ventas alcanzaron un 6.90, y por último los trabajadores encargados del servicio al cliente adquirieron un 6.70, teniendo un promedio superior al tipo de trabajo de cuello azul.

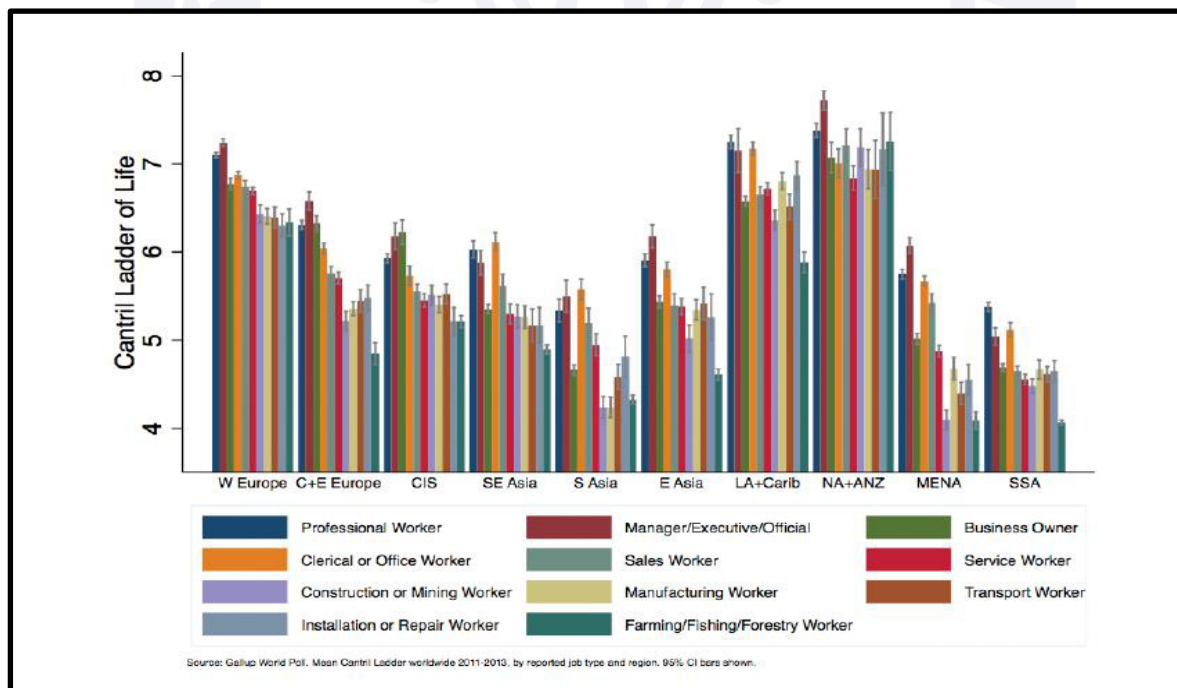


Figura 2. Esquematización del tipo de trabajo el mundo y la evaluación de la vida, en Gallup World Poll, *Happiness at work*, 2017, p 160.

Por otro lado, Never y Ward (2017) desatacan que mientras un trabajador posea carga laboral que agote mentalmente y físicamente, y por tal razón no disfrute de escenarios cotidianos de ocio, arrojan niveles inferiores de aquellos que no llevan este ritmo de vida.

Adicional a ello, aquellas personas que realizan labores extras desde sus casas, es decir, continúan laborando fuera de lo establecido, reportan niveles menores.

2.3.1.3. Felicidad y productividad

La felicidad es una variable que tiene relación con muchas otras en distintos escenarios, influencia de gran manera al ser humano. Seligman (2002) en su estudio sobre la felicidad halló que la productividad del empleado va en aumento cuando la felicidad del mismo es mayor.

Asimismo, Never y Ward (2017) afirman la estrecha relación que existe entre felicidad y productividad, puesto que la felicidad es un modelador de los seres humanos y esto puede tomarse en beneficio para el ámbito laboral, aumentando la productividad y por ende incrementando los ingresos de las organizaciones.

2.3.1.4. Salario no monetario del trabajador

Las personas no solamente buscan un trabajo por el salario que van a percibir o para subsistir como seres humanos, Never y Ward (2017) menciona que aspectos no monetarios son un estímulo para que el trabajador se siente feliz, es decir brindar estatus, contar con un buen ambiente de trabajo, seguridad y salud laboral, tener claro los objetivos del trabajo y llevar una vida social plena, todo esto ayudan al trabajador a alcanzar la felicidad.

Los distintos autores que definen felicidad conceptualizan a la variable de manera diferente entre sí, es decir no existe un concepto único para determinar el significado de felicidad. De tal modo para la presente investigación se utilizará la teoría elaborada por Alarcón (2006) ya que es la que más adecua al estudio que se llevará a cabo, debido a que

ha sido la más estudiada y utilizada en habla hispana, siendo un referente para importante en cuanto estudios sobre felicidad.

2.3.2. Compromiso organizacional

El estudio sobre la variable compromiso organizacional ha sido de suma importancia para el crecimiento interno de las distintas organizaciones, en sus inicios se dieron en campo sociológico (Fernández, 2017).

Una de las primeras definiciones de compromiso organizacional fue dada por Becker (1960), la cual es descrita como una conducta continua, puesto que es realizada bajo ciertas condiciones específicas, las cuales intervienen en la permanencia de la persona en la organización. Esta teoría está basada en el esfuerzo que pueda realizar una persona a partir de una decisión en particular, con el fin de obtener un beneficio propio, trayendo como consecuencia la creación de un vínculo con la organización donde labora.

Posteriormente, Verona (1993) desagregó la variable compromiso organizacional en tres aspectos, los cuales son perspectiva de intercambio, perspectiva de intercambio y perspectiva de atribución, las cuales se han sistematizado en la tabla 2.

Tabla 2

Perspectivas que describen el compromiso organizacional

Perspectivas teóricas del compromiso organizacional	
Factores	Definición
Perspectiva de intercambio	Intercambio de incentivos entre el individuo y la organización, asimismo se relaciona con los beneficios que brinda, relacionados con la organización, con la finalidad de permanecer en la empresa.
Perspectiva psicológica	Compuesta por el reconocimiento de las metas, valores y el interés de contribuir, puesto que existe un deseo de permanecer hacia empresa.
Perspectiva de atribución	La obligación que siente el trabajador por pertenecer y contribuir en la organización donde trabaja.

Robbins y Judge (2009) plantean que el compromiso organizacional se manifiesta cuando el trabajador se identifica con la empresa en la cual labora, con sus objetivos y metas, es decir tanto el empleado como la organización se encuentran alineados para alcanzar los propósitos indicados. Asimismo, mientras el empleado tenga más tiempo en el centro de trabajo, posea mayor desempeño, trabaje de manera eficiente y de calidad, sentirán mayor compromiso organizacional. Por otro lado, mencionan que el compromiso organizacional es de suma importancia para el individuo, puesto que influye en la productividad en la labor que realiza.

Allen y Meyer (1996) estudiaron a profundidad el compromiso organizacional, para esto realizaron distintos conceptos antes definir la variable y construir su propio instrumento; de tal modo, conceptualizan compromiso organizacional como un estado psicológico, relacionado con la organización y la persona, influenciando en la decisión de permanecer o salir del lugar donde se trabaja; del mismo modo, señalan en su teoría que existen tres dimensiones, las cuales han sido sistematizados en la tabla 3.

Tabla 3

Dimensiones del compromiso organizacional de Allen y Meyer

Dimensiones de compromiso organizacional	
Dimensiones	Definición
Compromiso afectivo	Referida a la carga emocional entre el individuo y las creencias de su organización
Compromiso de continuidad	Es basado en el tiempo, el valor monetario y experiencia invertida en el lugar de trabajo del individuo.
Compromiso normativo	Es el nivel de obligación que siente la persona en permanecer en la institución.

2.3.2.1. Compromiso organizacional y contrato psicológico

En la investigación que realizó Guest (1998) sobre compromiso organizacional, menciona que este es consecuencia del contrato psicológico, el cual tiene gran influencia en la disminución del ausentismo laboral y en la rotación de empleados. Es decir, puede existir una correlación positiva entre ambas variables, siendo de gran importancia para el

crecimiento de la organización, ya que se podrá reducir costos de capacitación, al evitar contratar nuevo personal en un corto periodo.

Del mismo modo, un estudio elaborado por Zaragoza y Solanes (2013) realizado a trabajadores de servicio e industria, utilizando como herramienta para la recolección de datos un cuestionario elaborado por PSYCONES, dando como resultado la influencia que mantiene el contrato psicológico sobre el compromiso organizacional en individuos que laboran en organizaciones.

Asimismo, Rodríguez (2010) menciona que existe un mediador nombrado como identificación organizacional, el cual hace posible la relación entre compromiso organizacional y el contrato psicológico, demostrando en su estudio la existencia de una parcial relación entre estos.

2.3.2.2. Factores que influyen en el compromiso organizacional

Edad y género

Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010) concluyeron que, mediante la investigación que desarrolló en trabajadores de distintas edades en una organización, no existe relación significativa entre el compromiso organizacional, edad y género de las personas, con excepción de los individuos que pertenecen a la sección de 40 años, ya que el compromiso con la empresa aumenta a comparación de los factores restantes.

Resultados parecidos obtuvo Ojeda, Talavera y Berrelleza (2016), en donde las variables demográficas, en este caso edad y género, no presentaron correlaciones

significativas con compromiso organizacional, por la razón que no se puede denominar como una pieza discriminativa en cuanto a las variables compromiso organizacional.

2.3.2.3. Satisfacción por la vida y bienestar psicológico

El compromiso organizacional es el pilar central para analizar las actitudes del individuo en el contexto laboral, puesto que satisfacción por la vida y el bienestar psicológico afectan de manera considerable, es decir para conocer el grado de compromiso de un trabajador este tomará y comparará los aspectos negativos y positivos (Peiró, 1996).

Finalmente, las definiciones y teorías mencionadas de los investigadores, poseen ejes similares en cuanto a la conceptualización de la variable. Se puede concluir que compromiso organizacional es el apego que el trabajador tiene hacia la empresa en la cual labora, interiorizando objetivos, valores y propósitos de la misma, generando un vínculo de lealtad y de pertenencia hacia la organización.

El presente estudio tomará la teoría creada por Allen y Meyer (1996), ya que ambos autores estudiaron a profundidad el concepto de compromiso organizacional, pasando por distintas definiciones, logrando establecer una como mayor soporte conceptual, en la cual fue aplicado en la Escala de Compromiso Organizacional, así también la adaptación en español realizada por Arciniega y González como instrumento para el presente estudio.

2.2.3. Rendimiento laboral

La variable rendimiento laboral ha sido estudiada con el objetivo de ser utilizada como herramienta para la mejora de las distintas organizaciones. Es así como, en sus inicios, Campbell (1990) disgrega rendimiento laboral en tres componentes: conocimiento

declarativo, habilidades y conocimientos procedimentales y motivación, las cuales han sido sistematizados en la tabla 4.

Tabla 4

Determinantes directos de rendimiento laboral

Componentes de rendimiento laboral	
Componentes	Definición
Conocimiento declarativo	Comprensión por parte del individuo en cuanto a lo requerido para la realización de una actividad.
Habilidades y conocimientos procedimentales	Conocimiento de cómo va a ser realizada la tarea encomendada al trabajador.
Motivación	Comportamiento que toma responsabilidad, respecto a la calidad, intensidad y hacia donde se encuentra dirigida cierta conducta.

Posteriormente Furnham (1992) consideró dentro de su teoría cinco factores elementales del rendimiento laboral. En primer lugar “habilidad”, referida al nivel en que el colaborador cumple sus funciones logrado objetivos, en segundo lugar “factores demográficos” vinculados a las vivencias de cada ser humano, en tercer lugar “inteligencia” capacidad que afecta a la conducta organizacional, en cuarto lugar “motivación” definido como la emoción acompañada de impulso para realizar actividades y por último “personalidad” referida a patrones y características de cada ser humano.

Otro investigador de rendimiento laboral fue Motowidlo (2003), el cual menciona que el rendimiento posee valor positivo o negativo, donde el colaborador responde de acuerdo con sus funciones, siendo estas las esperadas por la organización, como la totalidad de la aportación que el colaborador brinda en un determinado tiempo para la adquisición de utilidad y en representación de la empresa.

Por último, Koopmans et al. (2011) en su estudio refiere que el rendimiento es un aspecto del desempeño, siendo el ambiente un componente influyente en los elementos comportamientos proactivos y de adaptabilidad. Asimismo, divide el rendimiento en tres dimensiones, las cuales son, rendimiento en la tarea o adaptativo, rendimiento en el contexto y comportamientos contraproducentes, las cuales han sido sistematizadas en la tabla 5.

Tabla 5

Componentes influyentes en el rendimiento laboral

Componentes de rendimiento laboral	
Componentes	Definición
Rendimiento en el contexto	Actividades relacionadas a conservar el ambiente interpersonal y psicológico donde se desenvuelve el individuo.
Rendimiento adaptativo	Capacidad de la persona en adaptarse a cambios nuevos relacionados a su desenvolvimiento laboral en su centro de trabajo.
Comportamientos contraproducentes	Influencia de toda acción intencional por parte de un miembro de la organización en contra de los legítimos intereses la empresa.

2.2.3.1. Factores que influyen en rendimiento laboral

Motivación

Las personas pertenecientes a una organización, son influenciados por la motivación del trabajo, de tal modo esta se ve reflejada en el rendimiento laboral, teniendo repercusión en las funciones, metas y tareas encomendadas; es decir, la relación entre motivación y rendimiento laboral es de gran importancia (Hernández, 2010).

Las condiciones intrínsecas mencionadas por Robbins y Judge (2013), tales como progreso en el trabajo, reconocimiento al colaborador y responsabilidad impacta en la motivación del empleado, por ende, desencadena un nivel mayor de desempeño. De tal modo, se puede concluir que los distintos tipos de motivación que se aplique al trabajador traen consigo beneficiosas para la empresa, ya que esta produciría más antes el aumento del rendimiento.

Clima organizacional

La esencia de la organización trae consigo consecuencias que repercuten a los trabajadores, de este modo Quintero, Africano y Faría (2018) mencionan que el clima organizacional y su relación con el colaborador afecta de manera positiva o negativa en el desempeño y por ende a satisfacción del mismo al realizar sus actividades.

Por otro lado, las relaciones interpersonales cumplen un papel de importancia en las organizaciones, puesto que las horas que pasa un individuo en su centro de trabajo, finalmente terminan interactuar con distintas personas, esto puede generar camaradería, buenos tratos o, todo lo contrario, generar conflictos, sentimientos de rechazo, hostilidad entre otros, afectando al rendimiento laboral y productividad del equipo (Cayetano, 2015).

De tal manera, Cuenca (2014) menciona que el desempeño de los colaboradores tiene mayor efectividad si el trabajo se realiza de manera conjunta, con la participación y el trabajo en equipo, ya que maneja mejor los cambios en conjunto y afrontarlas de la manera más óptima.

Finalmente se decidió utilizar la teoría planteada por Koopmans et al. (2011) debido a que su teoría trifactorial ayuda a definir la variable de manera clara, así como también enfoca su estudio a evaluar al trabajador desde su propia perspectiva, siendo un aporte subjetivo de su labor. Asimismo, la escala a utilizar es la adaptación realizada por Gabini y Salessi en el 2006.

La relación de las variables felicidad, compromiso organizacional y rendimiento laboral será descrita en los posteriores párrafos del presente estudio con la finalidad de demostrar una correlación entre las variables a investigar.

Las tres variables anteriormente mencionadas tienen una estrecha relación dentro de las organizaciones, debido a que la felicidad y compromiso, junto con otros factores inherentes a los centros de trabajo, se relacionan e interactúan entre sí, provocando al final de todo el proceso distintas reacciones en el desempeño laboral. Todos estos factores conducen al comportamiento del individuo, con consecuencias tanto negativas como positivas, por tal razón de debe estudiar todas las características que rodeen al colaborador para conocer y guiar los resultados a beneficios de la organización.

Es labor de la organización buscar e implementar las condiciones de trabajo adecuadas para alcanzar cada objetivo planteado. De esta forma, el estudio de la felicidad,

compromiso organizacional y rendimiento laboral, asimismo la población a estudiar, la cual no ha sido estudiada a profundidad en el ámbito organizacional, proporciona un gran aporte para el campo organizacional y de este modo la actual investigación será de suma importancia en la literatura con especial énfasis en el rubro financiero.

Finalmente se concluyó que, para fines de este estudio, se utilizará la teoría desarrollada por Alarcón (2006) para la variable felicidad, del mismo modo la definición dada por Allen y Meyer (1996) será utilizada para determinar la variable compromiso organizacional, finalmente se definirá rendimiento laboral desde la perspectiva de la autora Koopmans et al. (2011).

2.4. Definición de términos básicos

Felicidad en el trabajo: de acuerdo con Sanin (2017) es un constructo teórico multidimensional, visto desde un punto estratégico que tiene como objetivo el bienestar y calidad de vida laboral de las personas.

Satisfacción: para Wright y Cropanzano (2000) esta es entendida como aquella reacción afectiva la cual es realizar una comparación entre lo que el individuo desea y lo que lleva a cabo.

Desempeño laboral: para Dessler (2001) es definido como el desarrollo de las labores y actividades establecidas, alineadas a los objetivos organizacionales.

Estrés laboral: así García, Gelpi, Cano y Romero (2009) la tensión psicológica y física está originada por el desbalance entre las exigencias y los recursos del colaborador (positivo y negativo).

Rendimiento: Motowidlo (2003) define la contribución del colaborador como un lazo de tiempo determinado que la organización espera

Rotación laboral: para Davis y Newstrom (2000) es el porcentaje de colaboradores que cesan tras la insatisfacción laboral en una organización

Optimismo: Carver y Scheier (2004) señalan que es una estructura de creencias con la espera de un resultado positivo en un futuro acontecimiento.

Felicidad: Alarcón (2006) alude a la felicidad como aquel estado afectivo de satisfacción plena que un individuo experimenta subjetivamente, en cuanto a la posesión de un bien deseado.

Compromiso: Allen y Meyer (1996) sostienen que es estado psicológico influyente entre la persona y su organización, de tal modo interviene en la permanencia o salida del individuo respecto a la organización donde labora.

Rendimiento laboral: Koopmans et al. (2011) lo definen como un comportamiento proactivo y de adaptabilidad al contexto, el cual es influenciado por el ambiente sobre el individuo, para intervenir en los resultados del trabajo.

3. Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis general

H1: La felicidad, compromiso y rendimiento laboral, se encuentran relacionadas significativamente en trabajadores de una entidad financiera de Lima.

3.2. Hipótesis específicas

H1: La felicidad en trabajadores de una entidad financiera de Lima es elevada.

H2: El compromiso laboral en trabajadores de una entidad financiera de Lima es alto.

H3: El rendimiento laboral en trabajadores de una entidad financiera de Lima es alto.

H4: Existe relación significativa entre felicidad y compromiso laboral en trabajadores de una entidad financiera de Lima.

H5: Existe relación significativa entre felicidad y rendimiento laboral en trabajadores de una entidad financiera de Lima.

H6: Existe relación significativa entre compromiso y rendimiento laboral en trabajadores de una financiera de Lima.

3.3. Variables

- **Variable atributiva 1: Felicidad**

Definición conceptual

La felicidad es el estado afectivo de satisfacción plena que experimenta subjetivamente el individuo en posesión de un bien anhelado (Alarcón, 2006).

Definición operacional

La felicidad se midió con la Escala de Felicidad de Lima realizada por Alarcón y adaptada por Moreno e Ibarra en el año 2016, cuenta con 27 ítems, el cual está dividido por cuatro

factores sentido positivo de la vida, satisfacción con la vida, relación personal y alegría de vivir.

- **Variable atributiva 2: Compromiso laboral**

Definición conceptual

Estado psicológico con una estrecha relación entre la organización y la persona, de tal modo que esta influye en la permanencia o salida del individuo en cuanto a la organización donde trabaja (Allen y Meyer 1996).

Definición operacional

El compromiso organizacional se evaluó a través de la Escala de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer creada en año 1993, adaptada y validada en versión en español por Arciniega y Gonzáles en el año 2006; cuenta con 18 ítems como las siguientes tres dimensiones: Componente Afectivo, Componente de Continuidad, Componente Normativo.

- **Variable atributiva 3: Rendimiento laboral**

Definición Conceptual

El rendimiento laboral es definido como la influencia que ejerce el ambiente laboral sobre el trabajador, influyendo en el comportamiento proactivo y la adaptabilidad que tiene el mismo al contexto dentro de una organización (Koopmans et al., 2011).

Definición operacional

El rendimiento laboral se estudió utilizando la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores elaborada por Linda Koopmans et al. en el 2013 y fue adaptada por Sebastián

Gabini y Solana Salessi en el 2016; está conformada por 18 ítems y conformado por respuesta tipo Likert.

En la tabla 6 se presenta la operacionalización de las variables

Tabla 6

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Sub Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medida
Escala de felicidad de lima	Sentido positivo de la vida	-----	Puntaje obtenido en la dimensión sentido positivo de la vida	10, 8, 4, 7, 11, 9, 1, 2, 5, 6	Intervalo
			Puntaje obtenido en la dimensión satisfacción con la vida	16, 14, 17, 12, 18, 15, 13, 19, 22	
	Realización Personal	-----	Puntaje obtenido en la dimensión realización personal	20, 21, 23, 3	Intervalo
			Puntaje obtenido en la dimensión alegría de vivir	26, 24,25, 27	
	Alegría de vivir	-----			Intervalo

Tabla 6 (cont.)

Variable	Dimensión	Sub Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medida
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	-----	Puntaje obtenido en la dimensión compromiso afectivo	2, 6, 9, 10, 11, 14	Intervalo
	Compromiso de continuidad	-----	Puntaje obtenido en la dimensión compromiso de continuidad	3, 7, 12, 15, 16	Intervalo
	Compromiso Normativo	-----	Puntaje obtenido en la dimensión compromiso normativo	1, 4, 5, 8, 13, 17	Intervalo
Escala de rendimiento laboral individual	Rendimiento en la tarea	-----	Puntaje obtenido en la dimensión rendimiento en la tarea	1, 2, 3, 4, 5	Intervalo
	Comportamientos contraproducentes	-----	Puntaje obtenido en la dimensión comportamientos contraproducentes	6, 7, 8, 9	Intervalo
	Rendimiento en el contexto	-----	Puntaje obtenido en la dimensión rendimiento en el contexto	10, 11, 12, 13	Intervalo

4. Metodología

4.1. Nivel de investigación

El presente estudio es de nivel correlacional, ya que cada variable será analizadas, cuantificadas y posteriormente se establecerá vínculos entre las felicidad, compromiso y rendimiento laboral en una entidad financiera de Lima, y está orientada a responder problemas de tipo teórico (Sánchez & Reyes, 2006).

4.2. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación será de tipo cuantitativa (Montero & León, 2002); del mismo modo, el diseño de la investigación será no experimental, puesto que no se manipularán las variables a propuestas, es decir, se realizará el estudio en el contexto natural.

Así mismo, el diseño es transeccional correlacional (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), ya que se pretende conocer la relación que existe entre compromiso, felicidad y rendimiento laboral en una entidad financiera de Lima.

El diagrama que corresponde a esta investigación transeccional correlacional, es el siguiente:

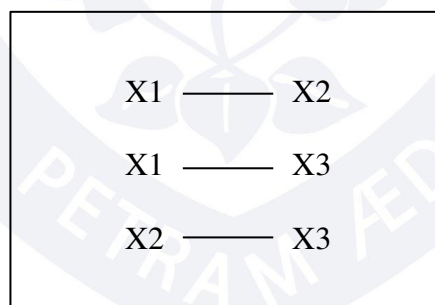


Figura 3. Diagrama transeccional Correlacional de Hernández, Fernández & Baptista, Metodología de la investigación, 2014, p. 157.

Donde:

X_1 : felicidad

X_2 : compromiso organizacional

X_3 : rendimiento laboral

4.3 Población y muestra

La población de esta investigación estará conformada por 148 personas de dos agencias pertenecientes a la misma empresa y de ambos sexos; se caracteriza por estar constituida por 70 hombres y 78 mujeres, de edades que rodean los 21 a 60 años, ubicados en la ciudad de Lima. Los individuos que conformaran la población poseen formación superior universitaria, los cuales laboran en una institución del rubro financiero.

No se tomó una muestra debido a que se estudió a toda la población que se encuentra en la entidad financiera.

Las características de inclusión para la presente investigación son:

- Ser mayor de 18 años.
- Haber concluido la educación básica escolar.
- Vivir en Lima – Perú.
- Poseer un mínimo un mes trabajando en la financiera.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta, puesto que se obtuvo resultados a partir de cuestionarios (Alarcón, 2013), a través de los siguientes instrumentos: La Escala de Felicidad de Lima (EFL) (ver Apéndice A), Organizational Commitment Questionnaire (Cuestionario de

Compromiso Organizacional) (ver Apéndice B) y Work Performance Questionnaire (Escala de Rendimiento Laboral Individual) (ver Apéndice C).

Para el siguiente estudio se utilizó los siguientes instrumentos:

4.4.1. La Escala de Felicidad de Lima

Ficha técnica:

- Nombre: La Escala de Felicidad de Lima (EFL)
- Autor: Reynaldo Alarcón
- Año: 2006
- Aplicación: Individual y colectiva
- Duración: No tiene tiempo límite
- Adaptada a trabajadores: Zahira Moreno Freites y Luis Enrique Ibarra Morales (2016).

Validez

El instrumento cuenta con validez de constructo, mediante análisis factorial. Se obtuvo un 53.14% de varianza total de los cuatros factores de la prueba. Del mismo modo, la escala está compuesta por las siguientes dimensiones: sentido positivo de la vida, satisfacción por la vida, realización personal y alegría de vivir.

Confiabilidad

Del mismo modo, se demostró la confiabilidad de la escala con el Alpha de Cronbach, entre intervalos que fluctúan entre 0.75 y 0.88, estos son similares a los que reportó Alarcón (2006) en el estudio original 0.72 y 0.88 (Freites e Ibarra, 2016).

Cabe señalar que se cuenta con el permiso autor Luis Enrique Ibarra Morales, quien realizó la validación de la Escala de Felicidad de Lima en trabajadores de empresas de servicio (ver Apéndice D).

Por otro lado, se determinó construir los baremos para la variable felicidad para la población de la presente investigación, como se muestra en la Tabla 7.

Tabla 7

Baremos para la Escala de Felicidad de Lima

Pc	Puntaje de Felicidad	Categoría
75	85	Alto
50	81	Promedio
25	77	Bajo

4.4.2. Organizational Commitment Questionnaire

Ficha técnica:

- Nombre: Organizational Commitment Questionnaire (Cuestionario de Compromiso Organizacional)
- Autores: Natalie J. Allen y John P. Meyer
- Año: 1993
- Aplicación: Individual y colectiva
- Duración: No tiene tiempo límite.
- Adaptado al español: Arciniega y González (2006).

Validez

Arciniega y Gonzales (2006) hallaron la validez del constructo mediante un análisis factorial exploratorio con rotación oblimín y se obtuvo como resultado la aprobación de las 3 dimensiones (compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo).

Confiabilidad

La confiabilidad del estudio muestra los siguientes índices de consistencia interna con el Alpha de Cronbach, por dimensiones: compromiso afectivo .79, compromiso continuo .77 y compromiso normativo .72, mostrando la consistencia de la prueba (Arciniega & González, 2006).

Asimismo, se cuenta con la autorización de ambos autores, quienes apartaron al español y validaron la Escala de Compromiso Organizacional (Organizational Commitment Questionnaire) (ver Apéndice E).

Por otro lado, se determinó construir los baremos para la variable compromiso organizacional para la población del presente estudio, lo cual se muestra en la Tabla 8.

Tabla 8

Organizational Commitment Questionnaire

Pc	Puntaje de Compromiso Organizacional	Categoría
75	61	Alto
50	55	Promedio
25	49	Bajo

4.4.3. Instrumento de Rendimiento laboral

Ficha técnica:

- Nombre: Work performance questionnaire (Escala de Rendimiento Laboral Individual).
- Autores: Linda Koopmans et al.
- Año: 2013.
- Aplicación: Individual y colectiva.
- Duración: No tiene tiempo límite.
- Adaptada al español: Sebastián Gabini y Solana Salessi (2016).

Validez

La validez del instrumento, Gambini y Salssi (2016) lo determinaron a través de criterio de jueces; asimismo, se verificó gracias al cálculo de la varianza media extraída, mostrando valores superiores a .50, evidenciado validez convergente adecuada.

Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad, se determinó que era apropiada la consistencia, mediante el Alpha de Cronbach de las tres dimensiones de la escala: rendimiento en el contexto: $\alpha = .72$, rendimiento en la tarea: $\alpha = .76$ y comportamientos contraproducentes: $\alpha = .76$.

Por otro lado, se cuenta con el permiso de ambos autores para hacer uso del instrumento en el presente estudio, quienes adaptaron al español la Escala de Rendimiento laboral (Work Performance Questionnaire) (ver Apéndice F).

Finalmente, se determinó construir los baremos para la variable rendimiento organizacional para la población del presente estudio, lo cual se aprecia en la tabla 9.

Tabla 9

Escala de Rendimiento Laboral Individual

Pc	Puntaje de Rendimiento Organizacional	Categoría
75	48	Alto
50	46	Promedio
25	44	Bajo

4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En primer lugar, se solicitó a la universidad una carta de presentación dirigida a las autoridades del centro financiero, seguidamente se coordinó con las autoridades correspondientes, con el objetivo de establecer el día y la hora de la aplicación de los test.

Antes de la aplicación de los instrumentos, se solicitó el consentimiento informado a los participantes en este documento, se detalló los nombres de las personas encargadas del estudio, el objetivo del mismo y se mencionó que la colaboración es anónima, por ende, los datos que se recolectaron fueron manejados de forma confidencial (ver Apéndice G).

Posteriormente a cada uno de los participantes del estudio, se le hizo entrega de los tres instrumentos, seguidamente se explicó detenidamente cada uno de ellos, se resolvieron dudas y se procedió al desarrollo de los instrumentos por parte de los trabajadores.

Finalmente se elaboró la base de datos, empleando el programa estadístico IBM SPSS en su versión 24. Asimismo, para el procesamiento estadístico se empleó el cálculo de la prueba de normalidad, finalmente se empleó el coeficiente de correlación de Spearman.

4.6 Validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados en la prueba piloto

Se consideró como muestra piloto 148 colaboradores, de los cuales 78 son mujeres y 70 son hombres, para determinar las evidencias de validez y confiabilidad de la estructura interna de los tres instrumentos utilizados en el presente estudio.

a) Evidencias de validez basada en el análisis de la estructura interna de La Escala de Felicidad de Lima (EFL)

El análisis realizado indicó que la prueba de adecuación muestral Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) obtuvo un valor de 0.93, el cual es considerado como muy alto (Káiser, 1974). Asimismo, la prueba de esfericidad de Bartlett fue significativa ($\chi^2 = 2298,722$; $gl=351$; $p < 0,001$). Estos resultados indicaron que es posible realizar un análisis factorial (Kaplan & Saccuzzo, 2006).

El presente análisis factorial exploratorio se llevó a cabo mediante el método de extracción, es decir, mínimos cuadrados no ponderados; de la misma forma, se empleó el método de rotación: normalización Varimax con Kaiser.

En la tabla 10, se aprecia la matriz de rotación de los 27 ítems con 5 factores, donde el factor 1 contiene los ítems 1,3, 4, 6, 8, 9, 11; el factor 2 contiene los ítems 2, 7, 14, 17, 18,

19, 20, 22, 23, 26; factor 3 contiene los ítems 10, 12, 13, 15, 16, 21 y el factor 4 contiene los ítems 5, 24, 25, 27.

Tabla 10

Matriz de factor rotado

	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5
1. En la mayoría de las cosas mi vida está cerca de mi ideal.	0.40				
2. Siento que mi vida está vacía.		0.46			
3. Las condiciones de mi vida son excelentes.	0.63				
4. Estoy satisfecho con mi vida.	0.53				
5. La vida ha sido buena conmigo.				0.50	
6. Me siento satisfecho con lo que soy.	0.68				
7. Pienso que nunca seré feliz.		0.78			
8. Hasta ahora, he conseguido las cosas que para mí son importantes.	0.69				
9. Si volviese a nacer, no cambiaría casi nada en mi vida.	0.56				
10. Me siento satisfecho porque estoy donde tengo que estar.			0.20		
11. La mayoría del tiempo me siento feliz.	0.50				
12. Es maravilloso vivir.			0.62		
13. Por lo general me siento bien.			0.49		
14. Me siento inútil.		0.35			
15. Soy una persona optimista.			0.57		
16. He experimentado la alegría de vivir.			0.60		
17. La vida ha sido injusta conmigo.		0.36			
18. Tengo problemas tan hondos que me quitan la tranquilidad.		0.36			

Tabla 10 (Cont).

	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5
19. Me siento un fracasado.		0.59			
20. La felicidad es para algunas personas, no para mí.		0.80			
21. Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado.			0.13		
22. Me siento triste por lo que soy.		0.42			
23. Para mí, la vida es una cadena de sufrimientos.		0.62			
24. Me considero una persona realizada.				0.11	
25. Mi vida transcurre plácidamente.				0.20	
26. Todavía no he encontrado sentido a mi existencia.		0.65			
27. Creo que no me falta nada.				0.35	

La escala original, adaptada por Modelo & Ibarra (2016), está compuesta por cuatro factores, los cuales son sentido de la vida, satisfacción por la vida, realización personal y alegría de vivir. Por otro lado, el piloto realizado mostró que los ítems del factor 1 rotaron a los factores 2 y 3, y así de manera inversa. Por el contrario, en el factor 4 no se agrupó ítems de otros factores.

Finalmente, para aumentar el alfa de cronbach del factor 2, se decidió eliminar el factor 5, pasando los ítems 17 y 14 al respectivo factor.

Confiabilidad de la Escala de Felicidad de Lima (EFL)

Los valores obtenidos mediante el método de Alfa de Cronbach, para determinar la confiabilidad de los cuatro factores, tuvieron como resultado un puntaje mayor al 0.70 (Nunnally & Bernstein, 1995). Por lo tanto, la Escala de Felicidad de Lima evidencia puntajes confiables.

Tabla 11

Coefficiente de Alfa de Cronbach de los factores de la Escala de Felicidad de Lima

Dimensiones	N° de elementos	Alfa de Cronbach
F1	7	0,85
F2	10	0,88
F3	6	0,85
F4	4	0,70

b) Evidencias de validez basada en el análisis de la estructura interna de Cuestionario de Compromiso Organizacional

El análisis realizado indicó que la prueba de adecuación muestral Keiser-Meyer-Olkin (KMO) obtuvo un valor de 0.84, el cual es considerado como muy alto (Káiser, 1974). Asimismo, la prueba de esfericidad de Bartlett fue significativa ($x^2 = 1123,063$; $gl=136$; $p < 0,001$). Estos resultados indicaron que es posible realizar un análisis factorial (Kaplan & Saccuzzo, 2006).

El presente análisis factorial exploratorio se llevó a cabo mediante el método de extracción: mínimos cuadrados no ponderados, de la misma forma se empleó el método de rotación: normalización Varimax con Kaiser.

En la tabla 12, se aprecia la matriz de rotación de los 17 ítems con 3 factores, donde el factor 1 contiene los ítems 2,6,9,10,11,14; el factor 2 contiene los ítems 3,7,12,15,16 y factor 3 contiene los ítems 4,5,8,13,17.

Tabla 12
Matriz de factor rotado

	Factor 1	Factor 2	Factor 3
1. Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.			0.44
2. Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.	0.56		
3. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí		0.59	
4. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar hora a mi empresa.			0.59
5. Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.			0.40
6. Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.	0.47		
7. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.		0.86	
8. Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.			0.63
9. Me siento como parte de una familia en esta empresa.	0.77		
10. Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.	0.51		

Tabla 12 (Cont.)

	Factor 1	Factor 2	Factor 3
11. Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.	0.78		
12. Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.		0.80	
13. La empresa donde trabajo merece mi lealtad			0.21
14. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa.	0.80		
15. Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.		0.34	
16. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.		0.36	
17. Creo que le debo mucho a esta empresa.			0.23

El cuestionario original, adaptada al español por Arciniega y González (2006), está compuesto por 3 factores, los cuales son compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. Por otro lado, el piloto realizado mostró que los ítems del factor 1 rotaron a los factores 2 y 3, y así de manera inversa.

Confiabilidad del Cuestionario de Compromiso (OCQ)

Los valores obtenidos mediante el método de Alfa de Cronbach, para determinar la confiabilidad de los tres factores, tuvieron como resultado un puntaje mayor o igual a 0.70 (Nunnally & Bernstein, 1995). Por lo tanto, el Cuestionario de Compromiso evidencia puntajes confiables.

Tabla 13

Confiabilidad Cuestionario de Compromiso Organizacional

Dimensiones	N° de elementos	Alfa de Cronbach
C1	6	0,83
C2	5	0,75
C3	6	0,70

c) Evidencias de validez basada en el análisis de la estructura interna del Instrumento de Rendimiento Laboral (WPQ)

El análisis realizado indicó que la prueba de adecuación muestral Keiser-Meyer-Olkin (KMO) obtuvo un valor de 0.82, el cual es considerado como muy alto (Káiser, 1974). Asimismo, la prueba de esfericidad de Bartlett fue significativa ($x^2 = 707,667$; $gl=78$; $p < 0,001$). Estos resultados indicaron que es posible realizar un análisis factorial (Kaplan & Saccuzzo, 2006).

El presente análisis factorial exploratorio, se llevó a cabo mediante el método de extracción: mínimos cuadrados no ponderados, de la misma forma se empleó el método de rotación: normalización Varimax con Kaiser.

En la tabla 14, se aprecia la matriz de rotación de los 13 ítems con 3 factores, donde el factor 1 contiene los ítems 1,2,4,6,8,9; el factor 2 contiene los ítems 3,5,7,13; factor 3 contiene los ítems 10,11,12.

Tabla 14

Matriz de factor rotado

	Factor 1	Factor 2	Factor 3
1. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr	0.47		
2. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	0.50		
3. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo		0.56	
4. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	0.20		
5. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas		0.60	
6. Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios	0.57		
7. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo		0.69	
8. Mi planificación laboral fue óptima	0.58		
9. Participé activamente de las reuniones laborales	0.57		
10. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma			0.12
11. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados			0.48
12. Se me ocurrieron soluciones creativas frente los nuevos problemas			0.18
13. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros		0.56	

El cuestionario original adaptada por Gabini & Salessi (2013) y está compuesta por tres factores, los cuales son rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto.

Confiabilidad Instrumento de Rendimiento Laboral

Los valores obtenidos mediante el método de Alfa de Cronbach, para determinar la confiabilidad de los tres factores, tuvieron como resultado un puntaje mayor al 0.70 (Nunnally & Bernstein, 1995). Por lo tanto, el Instrumento de Rendimiento Laboral evidencia puntajes confiables.

Tabla 15

Confiabilidad Instrumento de Rendimiento Laboral

Dimensiones	N° de elementos	Alfa de Cronbach
R1	6	0,75
R2	4	0,72
R3	3	0,76

5. Resultados

5.1. Presentación de datos generales

En la Tabla 16, se muestra la distribución respecto al sexo de los trabajadores de una financiera de Lima, se aprecia diferencias mínimas entre ambos géneros, dado que no existe desigualdad relevante.

Tabla 16

Distribución de los trabajadores de acuerdo al sexo

Sexo	F	%
Masculino	70	47,3
Femenino	78	52,7
Total	148	100,0

En la Tabla 17, se presenta la distribución de acuerdo a la procedencia del lugar de trabajo de los empleados de una financiera de Lima, se aprecia una mayor cantidad de trabajadores con procedencia de Lima Metropolitana.

Tabla 17

Distribución de los participantes de acuerdo al lugar de procedencia laboral

Procedencia	F	%
Lima Metropolitana	119	80,4
Provincia	29	19,6
Total	148	100,0

En la Tabla 18, se observa la distribución correspondiente al nivel educativo de los colaboradores de una financiera de Lima, donde se aprecia una mayor cantidad de trabajadores son del nivel educativo superior universitario.

Tabla 18

Distribución de los trabajadores de acuerdo a su nivel educativo

Nivel educativo	F	%
Secundaria	5	3,4
Superior no universitario	43	29,1
Superior universitario	100	67,6
Total	148	100,0

En la Tabla 19, se manifiesta la distribución con referencia al intervalo de edad de los colaboradores de una financiera de Lima, en la cual se aprecia una mayor cantidad de trabajadores en el intervalo de 21 a 30 años.

Tabla 19

Distribución de los trabajadores de acuerdo al intervalo de edad

Intervalo de edad	F	%
21 a 30	81	54,7
31 a 40	39	26,4
41 a mas	28	18,9
Total	148	100,0

En la Tabla 20, se muestra la distribución con referencia al puesto laboral de los colaboradores de una financiera de Lima, en la cual se aprecia una mayor cantidad de trabajadores en el puesto de asesor.

Tabla 20

Distribución de los trabajadores de acuerdo al puesto laboral

Puesto laboral	<i>f</i>	%
Asesor	72	48,6
Auxiliar	9	6,1
Asistente	37	25,0
Jefe	25	16,9
Gerente	5	3,4
Total	148	100,0

En la tabla 21, se presenta la evaluación de normalidad realizado mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov ($n > 50$). Los resultados revelan que las distintas dimensiones de las tres escalas utilizadas en la investigación las cuales son la escala de felicidad de Lima, Work Perfomance Questionnarie y el Cuestionario de Compromiso Organizacional, no presentan una distribución normal. Por tal razón, para entablar la relación entre las tres variables, se empleará el coeficiente de correlación *Rho* de Spearman.

Tabla 21

Evaluación de la distribución normal de las variables felicidad, compromiso y rendimiento

Variable	<i>N</i>	<i>KS</i>	<i>p</i> -valor
Sentido positivo de la vida	,12	148	,00
Satisfacción por la vida	,21	148	,00
Realización personal	,20	148	,00
Alegría de vivir	,15	148	,00
Compromiso afectivo	,08	148	,02
Compromiso de continuidad	,09	148	,00
Compromiso normativo	,11	148	,00
Rendimiento en la tarea	,16	148	,00
Comportamientos contraproducentes	,17	148	,00
Rendimiento en el contexto	,13	148	,00

Nota: n = cantidad de muestra; *KS* = coeficiente de Kolmogorov-Smirnov.

5.2. Presentación y análisis de datos

Contrastación de la hipótesis específica 1

Para contrastar la hipótesis específica 1 en la que se plantea: La felicidad en trabajadores de una entidad financiera de Lima es elevada, se empleó la prueba *t* Student para una muestra. Se obtuvo una media de 80,89 y una desviación estándar de 6,62. El valor de contraste fue de 81 que correspondía al valor del percentil 50, (según baremos del instrumento) considerándose la muestra sin diferencias significativas, encontrándose en el nivel promedio.

Tabla 22

Comparación entre la media muestral y el valor esperado para un nivel promedio de la variable felicidad

Variable	<i>t</i>	<i>Gl</i>	<i>P</i>
Felicidad	-,21	147	,83

Contrastación de la hipótesis específica 2

Para contrastar la hipótesis específica 2 en la que se plantea si el compromiso en trabajadores de una entidad financiera de Lima es elevado, se empleó la prueba *t* Student para una muestra. Se obtuvo una media de 55,26 y una desviación estándar de 9,21. El valor de contraste fue de 55 que concernía al valor del percentil 50, (según baremos del instrumento) considerándose la muestra sin diferencias significativas, encontrándose en el nivel promedio.

Tabla 23

Comparación entre la media muestral y el valor esperado para un nivel promedio de la variable compromiso

Dimensión	<i>t</i>	<i>Gl</i>	<i>P</i>
Compromiso	-,35	147	,73

Contrastación de la hipótesis específica 3

Para contrastar la hipótesis específica 3 en la que se plantea: El rendimiento laboral en trabajadores de una entidad financiera de Lima es alta, se empleó la prueba *t* Student para una muestra. En la dimensión rendimiento en la tarea, obteniendo como media de la muestra 46,12 y una desviación estándar de 3,56. El valor de contraste fue de 46 que concernía al valor del percentil 50, (según baremos del instrumento) considerándose la muestra sin diferencias significativas, encontrándose en el nivel promedio.

Tabla 24

Comparación entre la media muestral y el valor esperado para un nivel promedio de la variable rendimiento

Dimensión	<i>T</i>	<i>Gl</i>	<i>P</i>
Rendimiento	,42	147	,68

Contrastación de la hipótesis específica 4

En la tabla 25, se presentan los resultados de la prueba Rho de Spearman para determinar la relación entre la variable felicidad y la variable compromiso. Se observa que existe una

correlación débil entre las variables analizadas ($\rho = ,27$; $p < 0.01$). Asimismo, el análisis demuestra que existe relación significativa entre las variables felicidad y compromiso laboral. Finalmente, se aprecia que el tamaño del efecto de 0.26, lo cual indica un efecto bajo de acuerdo a los criterios de cohen.

Tabla 25

Relación entre la variable felicidad y compromiso

Variabes	<i>Rho</i>	<i>p</i> -valor	<i>TE</i>
Felicidad y compromiso	,27	.001	0.26

Contrastación de la hipótesis específica 5

En la tabla 26, se presentan los resultados de la prueba rho de Spearman para determinar la relación entre la variable felicidad y la variable rendimiento. Se observa que existe una correlación débil entre las variables analizadas ($\rho = ,28$; $p < 0.01$). Asimismo, el análisis demuestra que existe relación significativa entre las variables felicidad y rendimiento laboral. Finalmente, se aprecia que el tamaño del efecto de 0.28, lo cual indica un efecto bajo de acuerdo a los criterios de cohen.

Tabla 26

Relación entre la variable felicidad y rendimiento

Variabes	<i>Rho</i>	<i>p</i> -valor	<i>TE</i>
Felicidad y Rendimiento	,28	.001	0.28

Contrastación de la hipótesis específica 6

En la tabla 27, se presentan los resultados de la prueba rho de Spearman para determinar la relación entre la variable compromiso y la variable rendimiento. Se observa que existe una correlación débil entre las variables analizadas ($\rho = .09$; $p > 0.05$). Asimismo, el análisis demuestra que existe relación significativa entre las variables compromiso y rendimiento laboral. Finalmente, se aprecia que el tamaño del efecto de 0.26, lo cual indica un efecto bajo de acuerdo a los criterios de Cohen.

Tabla 27

Relación entre la variable compromiso y rendimiento

VARIABLES	<i>Rho</i>	<i>p</i> -valor	<i>TE</i>
Compromiso y Rendimiento	,26	.09	0.26

Contrastación de la hipótesis general

En la tabla 28, se presentan los resultados del análisis de correlación múltiple entre las variables felicidad, compromiso y rendimiento laboral, el cual se realizó con el análisis de varianza ANOVA. Se observa que entre las variables existe una correlación débil y estadísticamente significativa ($p < 0.05$); sin embargo, las variables compromiso y felicidad explican solo el 7.8% de la variabilidad del rendimiento laboral.

Tabla 28

Relación entre la variable felicidad, compromiso y rendimiento

<i>R</i>	<i>R</i> ²	<i>F</i>	<i>Sig</i>
0.280	0.08	6.18	0,003

Nota: F: ratio entre varianzas,

6. Discusión de resultados

La discusión de los resultados de la presente investigación, se ha estructurado de acuerdo con las hipótesis presentadas, las implicancias de los resultados, la comparación de los hallazgos encontrados en la literatura y las limitaciones.

Con relación a la primera hipótesis específica, la felicidad en trabajadores de una entidad financiera de Lima es elevada, los resultados arrojaron que la muestra no presenta diferencias significativas, encontrándose en el nivel promedio. Estos resultados son similares a los de Gamero (2013), quien en su estudio obtuvo un nivel promedio en cuanto a la variable felicidad, utilizado como muestra a personas pertenecientes a la Población Económicamente Activa Ocupada de la provincia de Arequipa. De tal manera obtuvo como mayor porcentaje la categoría diagnóstica nombrada “medianamente feliz”, es decir más del 45% de personas trabajadoras evaluadas, consideran que son medianamente felices, puesto que existen otros factores que afectan a la variable anteriormente mencionada.

Asimismo, la investigación realizada por Cenas (2018) se acerca a los resultados obtenidos en la presente investigación, puesto que un 82% de los individuos evaluados, trabajadores pertenecientes a la región Libertad, poseen un nivel medio o regular en cuanto a la felicidad en el trabajo. De tal manera, la felicidad es una variable que influye en las organizaciones debido a los diversos estímulos que se presentan, puesto que la percepción de la misma cambia de manera considerable debido a otros factores estimulantes del ambiente (Neve & Ward, 2017).

Asimismo, la investigación realizada por García et al. (2018) obtuvo resultados favorables, puesto que se halló que un 59% de los empleados evaluados se encontraban en

la categoría denominada “nivel alto” y “muy alto” de felicidad. Estos resultados pueden deberse a que la muestra evaluada, de dicho estudio, estaba compuesta por empleados pertenecientes al sector industrial, minería y construcción, es decir, estos trabajadores se desenvuelven realizando labores netamente en campo o en planta; de tal modo, la muestra evaluada no tienen contacto directo con los clientes o usuarios, teniendo como resultado un nivel de felicidad superior, siendo esto todo lo contrario a la población evaluada en el presente estudio, ya que tiene como población mayoritaria “asesores” y “auxiliares”, los cuales cumplen funciones de atención al cliente y venta al público. Neve y Ward (2017) mencionan, en su teoría, que los trabajadores que cumplen tareas referentes a las de servicio al cliente, aquellas que son el primer contacto con los usuarios o consumidor, evidencian niveles inferiores de felicidad.

Con relación a la segunda hipótesis específica, el compromiso laboral en trabajadores de una entidad financiera de Lima es alto, los resultados arrojan que la muestra no presenta diferencias significativas, encontrándose en el nivel promedio. Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Baéz et al. (2017), donde la muestra estuvo compuesta por trabajadores de distintas financieras ubicadas en la provincia de Cusco, nacidos en los años 1980 y 1994, considerados Generación “Y”. Se obtuvo como resultados la existencia de alta rotación en sus trabajadores, siendo la rotación laboral contraria a la variable compromiso, ya que mientras el compromiso organizacional sea mayor, la rotación y el ausentismo tendrán niveles menores (Fernández, 2010).

Estos resultados pueden deberse a que el 81.1% de la población evaluada en la presente investigación, poseen edades entre 21 y 40 años, considerándose como generación “Y”. Ellos se caracterizan por considerar que el trabajo no debe ser una actividad que les

reste mucho tiempo, en cuanto otras actividades, asimismo buscan constantemente la empleabilidad y no la estabilidad en una sola organización (Smola & Sutton, 2002).

Con relación a tercera hipótesis específica, el rendimiento laboral en trabajadores de una entidad financiera de Lima es elevado, los resultados arrojan que la muestra no presenta diferencias significativas, encontrándose en el nivel promedio. Los resultados obtenidos coinciden con los de Miranda (2008), cuya investigación tuvo como objetivo conocer la influencia que tienen los incentivos en el desempeño en una pesquera, obteniendo un nivel de desempeño promedio, dentro de esta investigación se implementó incentivos a los colaboradores, los resultados ante esta incorporación de estímulos, dio como resultado el incremento del nivel de desempeño laboral en un 3.11 en una escala del 1 al 10. Del mismo modo, Cusi (2017), en su investigación realizada a trabajadores de una financiera, reveló que el tema incentivo a los colaboradores de esta empresa tuvo un gran impacto en su desempeño laboral. También menciona que tanto los factores intrínsecos y extrínsecos tienen una relación estrecha e intensa con el desempeño laboral.

Evidenciando que los incentivos a trabajadores cumplen un rol fundamental en el desarrollo laboral de los empleados, esto es respaldado por la investigación realizada por Levano (2017), muestra que existe influencia positiva entre los beneficios laborales que brinda una organización y la eficiencia de los trabajadores. Tal como lo menciona Koopmans et al. (2013), el rendimiento laboral posee aspectos extrínsecos que influyen en el comportamiento de adaptabilidad y pro actividad de los colaboradores, así también lo menciona Furnham (1992) en su estudio, donde la variable rendimiento influye en factores tales como motivación, interviniendo en el cumplimiento de metas laborales.

Con relación a la hipótesis cuatro, existe relación significativa entre felicidad y compromiso laboral en trabajadores de una entidad financiera de Lima, los resultados arrojan que la muestra presenta una correlación baja, tamaño del efecto bajo y significativa entre las variables felicidad y compromiso. Estos resultados son opuestos a los hallados por Rojas (2017) en su investigación, donde encuentra una correlación directa, fuerte y significativa entre ambas variables en trabajadores de una institución educativa en la ciudad de Trujillo, esto puede deberse a que la felicidad es una variable que es influenciada por otros estímulos ajenos a la misma, es decir puede variar por distintos motivos (Neve & Ward, 2017).

Sin embargo, la relación entre ambas variables es existente, tal como lo menciona Rojas (2017), el cual concluye que la felicidad está estrechamente relacionada con el compromiso y que ambas variables dependientes, es decir a mayor felicidad, mayor el compromiso laboral de un trabajador para su empresa, de forma que, el trabajador posea las mismas creencias que la organización, adquirirá sentido de pertenencia y sentimientos de continuidad en un mayor nivel, teniendo como resultado una índice alto de felicidad dentro de su centro laboral.

Con relación a la hipótesis cinco, existe relación significativa entre felicidad y rendimiento laboral en trabajadores de una entidad financiera de Lima, los resultados arrojan que la muestra presenta una correlación baja, tamaño del efecto bajo y significativa entre las variables felicidad y rendimiento. Estos resultados son respaldados por lo investigado por Neve y Ward (2017), ya que en su estudio denominado *Happiness at Work*, en el cual tuvo como objetivo relacionar el rol del trabajo y del empleador, en la felicidad de la persona, fue realizado utilizando como muestra 150 países, concluyendo que existe un

alto índice de bienestar laboral, el cual tiene un vínculo directo positivo con la productividad y el desempeño en organizaciones alrededor del mundo.

Del tal modo, felicidad es una variable que interviene en el rendimiento de las personas dentro de las organizaciones y su vida personal, ya que mientras aumente la satisfacción de vida de un trabajador, este se vuelve más productivo trayendo beneficios tanto para el empleado como para el empleador, puesto que el trabajador se vuelve más feliz y la empresa más productiva (Yamamoto, 2015).

Con relación a la hipótesis seis, existe relación significativa entre compromiso y rendimiento laboral en trabajadores de una financiera de Lima, los resultados arrojan que la muestra presenta una correlación baja, tamaño del efecto bajo y significativa entre las variables compromiso y rendimiento. Estos resultados pueden deberse a que la prueba utilizada para medir el rendimiento en trabajadores en el presente estudio está elaborada para medir dicha variable desde la perspectiva de cada uno de los colaboradores, más que la efectividad de las acciones, ya que Gabini y Salessi (2016) en su estudio sostiene que las cuatro dimensiones que evalúa el constructor, reflejan la conducta de cada trabajador, mas no ahonda en la efectividad que estas puedan llegar a poseer, por tal motivo los resultados no reflejan la relación que existe entre ambas variables mencionadas en la literatura.

Rios (2016) agrega que el compromiso organizacional interviene de forma positiva en los individuos, dentro de su campo laboral, teniendo como resultado la mejora de sus funciones, acrecentando su rendimiento en la organización, por ende, esto trae benéficos para el empleador, puesto que da como resultado mayor rentabilidad para la organización.

Con relación a la hipótesis general, felicidad, compromiso y rendimiento laboral, se encuentran relacionadas significativamente, se obtuvo como resultado que existe una relación débil y estadísticamente significativa. Tales resultados son semejantes a los hallados por Marks (2006), en su investigación realizada en trabajadores ingleses, donde menciona que mientras los colaboradores experimenten emociones positivas, mayor será los indicadores de rendimiento, así como su compromiso, lealtad y trabajo en equipo dentro de la organización. Del mismo modo, el estudio realizado por Boroujeni y Hematian (2014) da constancia que, a través de la felicidad, el compromiso del colaborador aumenta hacia su centro de trabajo y a su vez se manifiesta mediante las mejoras en el rendimiento.

De esta manera, se demuestra que existe relación entre las variables relacionadas en el presente estudio, así como lo demuestra la teoría realizada por Baker, Greenberg y Hemingway (2006), las organizaciones con trabajadores felices, desarrollan capacidades para resolver problemas, incentivan el trabajo colaborativo y cooperación, aumentando el rendimiento de cada uno de ellos, asimismo se siente mayor comprometidos con su organización, ya que comprenden la visión y misión de su centro laboral.

7. Conclusiones

- Existe relación significativamente estadística entre felicidad, compromiso y rendimiento laboral entre trabajadores de una financiera de Lima, demostrando que las variables mencionadas interactúan entre ellas, favoreciendo la productividad de la empresa.
- El nivel de felicidad en los trabajadores de una financiera de Lima es promedio, ya que existen distintos factores que repercuten en la felicidad del colaborador.
- El nivel de compromiso organizacional en trabajadores de una financiera de Lima es promedio, debido a que la población evaluada pertenece a la generación denominada “Y” la cual tiene como característica su alta rotación laboral.
- El nivel de rendimiento laboral en trabajadores de una financiera de Lima es promedio, puede deberse a que los incentivos de la organización influyen en el resultado final del trabajo realizado por el colaborador.
- Existe relación entre las variables felicidad y compromiso, correlaciones altamente significativas, pero en niveles bajos según los criterios de Cohen.
- Existe relación entre las variables felicidad y rendimiento, correlaciones altamente significativas, pero en niveles bajos según los criterios de Cohen.
- Existe relación entre las variables compromiso y rendimiento, correlaciones altamente significativas, pero en niveles bajos según los criterios de Cohen.

8. Recomendaciones

- Utilizar un instrumento que mida el rendimiento desde la perspectiva del supervisor inmediato o jefe de cada uno de los trabajadores, ya que el trabajador evalúa su rendimiento desde su perspectiva, omitiendo ciertos aspectos no visibles para el individuo, por tal razón se sugiere medir la variable rendimiento laboral desde una perspectiva vertical y horizontal.
- Estudiar las variables satisfacción laboral, clima organizacional, rotación laboral y desempeño en trabajadores en entidades financieras, ya que ha sido implementada en el estudio, cobrando protagonismo en los resultados finales de la investigación.
- Investigar las correlaciones de las variables felicidad, compromiso y rendimiento laboral en distintas poblaciones de trabajadores y de distintas generaciones para corroborar si los resultados son los mismos, o si estos difieren.
- Investigar la relación de los datos sociodemográficos con las variables estudiadas, ya que estas tienen gran influencia en los resultados de los individuos, como se dio a conocer en la investigación, como es el caso del tiempo de permanencia, edad y puesto de trabajo.
- Una de las limitaciones de la presente investigación es la información, casi escasa, brindada por parte de la organización. No se tiene conocimiento si la empresa realiza actividades que mejora el clima laboral, posee programas de incentivos o actividades para mejorar las relaciones interpersonales.
- Las investigaciones con respecto al tema central son limitadas, puesto que las variables no son estudiadas en conjunto. Existen pocos estudios que mencionan la interacción de las mismas, por tal razón las investigaciones encontradas son las más cercanas al estudio.

Referencias

- Alarcón, R. (2013). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento* (2 ed.). Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una Escala Factorial para Medir la Felicidad. *Revista Interamericana de Psicología*, 40(1), 99-106. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rip/v40n1/v40n1a10.pdf>
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Vocation Behavior*. 49(1), 252-276.
- Arciniega, L. & Gonzales, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment? *Revista de Psicología Social*, 21(1), 35-50.
- Baenz, N., Esquivel, J. L., Nuñez, V. A., Rojas & Zavaleta, L. A. (2017). *Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la Rotación Laboral de la Generación "Y" en las Entidades Bancarias de la Ciudad del Cusco* (Tesis de maestría) Recuperada de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/8432>
- Baker, D., Greenberg, C. & Hemingway, C. (2006). *What Happy Companies Know*. USA: Pearson Education
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*. 66(1), 32-40.
- Bless, K. (18 de abril de 2017). Felicidad en el trabajo: El nuevo reto para las empresas. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/empleo-management/felicidad-trabajo-nuevo-reto-empresas-2187508>
- Boroujeni, I. N., & Hematian, A. (2014). Study of relationship between happiness and organizational commitment of offices staff in youth and sports ministry in Iran. *International Journal of Sport Studies*, 4(6), 733-737.
- Campbell, J. P. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*, Handbook of industrial and organizational psychology (pp. 687-732). Palo Alto, CA, US: Consulting Psychologists Press.

- Carrasco, F. J. (2011). *Estudio sobre implementación de gestión basada en procesos en bancoestado* (Tesis de maestría, Universidad de Chile). Recuperada de http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2011/cf-carrasco_fz/pdfAmont/cf-carrasco_fz.pdf
- Cayetano, P. J. (2015). *Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la financiera Edyficar – Chimbote: 2014* (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/1423458>
- Cenas, D. R. (2018). *Felicidad en el trabajo y su relación con la cultura organizacional de los servidores públicos de la 276 del gobierno regional la libertad, 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17648>
- Chiang, V., M., & Núñez P., A., & Martín, M., & Salazar B., M. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Panorama Socioeconómico*, 28(40), 90-100. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39915685007>
- Córdoba, C. E. (2005). *Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal*. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4704.PDF>
- Csikszentmihalyi, M. (1999). *Fluir: Una psicología de la felicidad*. Barcelona: Ed. Kairos
- Cuenca, J. A. (2014). *Impacto de los incentivos laborales en el desempeño laboral del personal operativo de la Financiera Confianza*. (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/464>
- Cusi, H. (2017). *Incentivos y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera crediscotia agencia Huancavelica - año 2015* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1329/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200147.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dambrun, M, Després, G, Lac, G (2012). Measuring happiness: from fluctuating happiness to authentic-durable happiness. *Frontiers in Psychology*, 3, 16 -16. Recuperado de <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2012.00016>

- Davey, K. A. (2016). *Felicidad y engagement en estudiantes de educación superior que trabajan en Lima* (Tesis de maestría). Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492013000200010
- Davis, K. & Newstrom J. W. (2001). *El comportamiento humano en el trabajo*. México: McGRAW- HILL.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. México: Pearson educación.
- Díaz, Y. K. (2003). *Desarrollo de la imagen institucional del colegio Santa Maria de Matelini de Chorrillos a través de la planificación estratégica* (Tesis de licenciatura) Recuperada de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13864>
- Diener, E. & Diener, M. (1995). Cross-cultural correlates of life satisfaction and self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 653-663.
- Eaerle, E. (03 de marzo de 2015). Es bastante simple implementar una cultura de felicidad en el trabajo. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/simple-tener-cultura-felicidad-trabajo-2124473>
- Fernandez, A. (2017). *El compromiso organizacional* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/154403222.pdf>
- Moreno, Z. & Ibarra, L. (2017). Fiabilidad y validez de la escala de felicidad de lima en trabajadores de empresas de servicios. *En Desarrollo Gerencial Revista de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Simón Bolívar-Colombia*, 9(1), 16-34.
- Furnham, A. (1992). *Personality at work. the role of individual differences in the workplace*. London: Routledge.
- Gabini, S. & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Evaluar*, 16, 31- 45.
- García, J., Gelpi, J. A., Cano, A. & Romero, C. (2009). *Como combatir el estrés laboral*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/vladimirvargass/ibermutuamur-2009-como-combatir-el-estres-laboral-esp>

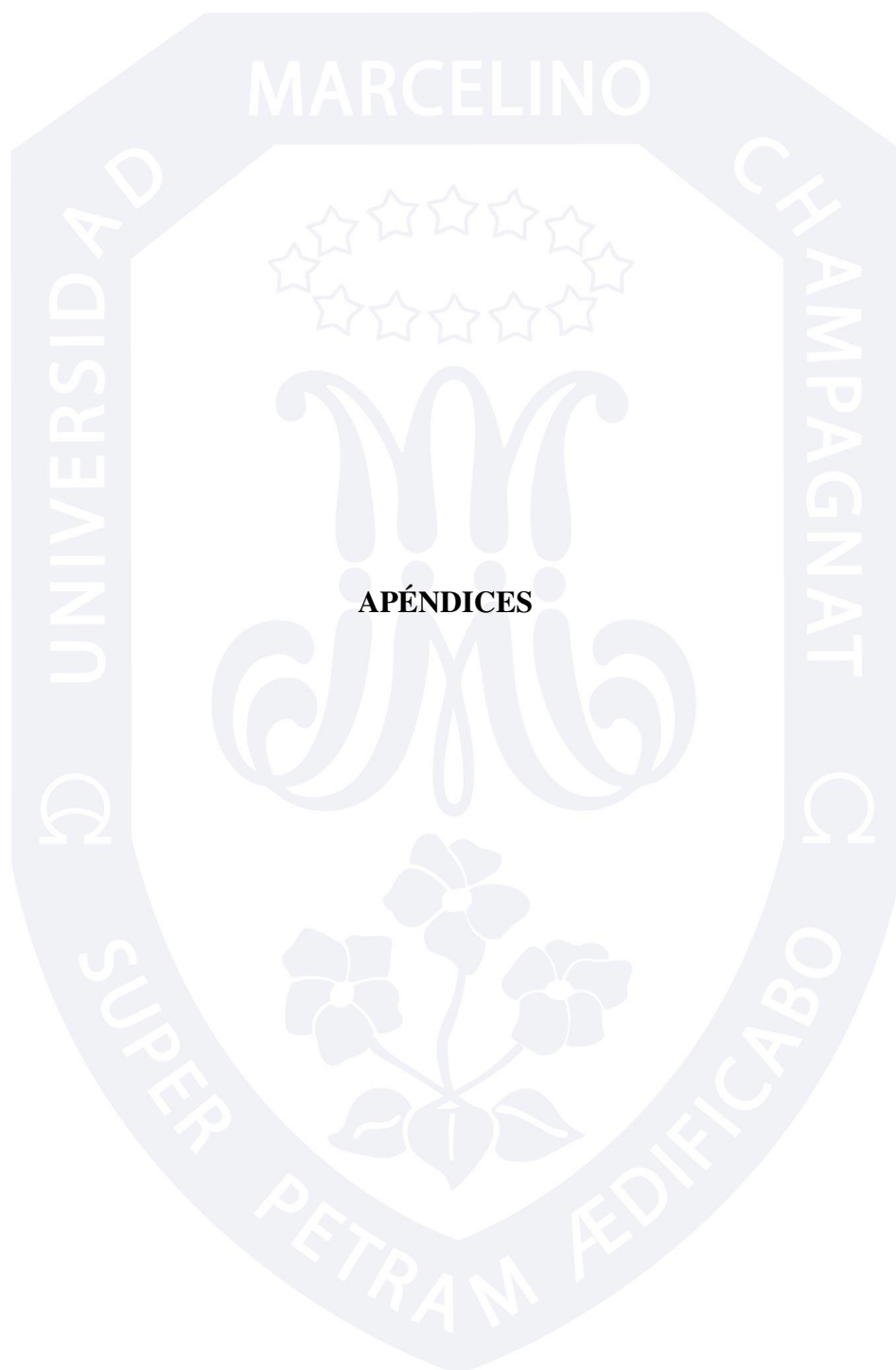
- García, R., Higa, Y., Villanueva, R. & Welsh, G. E. (2018) *Medición de la felicidad en una empresa de consultoría en proyectos de ingeniería*. (Tesis de maestría). Recuperada de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13193>
- Gamero, H. Y. (2013). La Satisfacción Laboral como Dimensión de la Felicidad. *Ciencia & trabajo*, 15(47), 94-102. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000200010>
- Guest, D. (1998). Is the psychological contracts worth taking seriously? *Journal of Organizational Behavior*, 19, 649-664
- Hernandez, R., Fernandez, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Interamericana Editores.
- Hernández, N. (2010) *La motivación como factor del rendimiento laboral en el departamento de mantenimiento de instrumentos del Complejo Petroquímico Morelos* (Tesis de maestría). Universidad Veracruzana, México.
- Heylighen, F. (1992) A Cognitive-Systemic Reconstruction of Maslow's Theory of Self-Actualization. *Behavioral Science*, 37, 39-58.
- Hosie, P, Sevastos, P. & Cooper, C. (2007). The Happy Productive Worker Thesis and Australian Managers". *Journal of Human Values*, 13 (2), 151-176.
- Kaiser, H.F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39, 31-36.
- Kaplan, R., & Saccuzzo, D. (2006). *Pruebas Psicológicas* (Sexta Edición). México: Thomson.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M, Hildebrandt, V. H., Van Buuren, S., Van der Beek, A. J., & de Vet, H. C. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. doi: 10.1108/17410401311285273
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral. *NEGOTIUM: revista de ciencias gerenciales*, 9(3), 33-51.
- Lastra, E. & Tamayo, C. (2017). *Felicidad y engagement en docentes de una corporación educativa en la ciudad de Arequipa* (Tesis licenciatura). Universidad Católica de Santa María, Arequipa.

- Lévano, M. A. (2017) *Motivación y desempeño laboral en la empresa Euroshop del grupo Volkswagen Lima 2017* (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3114/tesis%20miguel%20corregido.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marks, N., (2006). *Happiness is a serious business*. London: Chartered Institute of Personnel and Development,
- Miranda, M. (2008). *Las Estrategias Laborales Fundadas en los Incentivos para Mejorar el Desempeño Laboral en la Pesquera HAYDUCK, 2007-2008*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín en Arequipa
- Mendoza, M. (22 de marzo de 2017). Un trabajador feliz es 200% más productivo que uno desmotivado. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/personal/trabajador-feliz-200-productivo-desmotivado-407669>
- Montero, I. & León, O. (2002). Clasificación y descripción de las metodologías de investigación en Psicología. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 2(3), 503-508. Recuperado de http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-53.pdf
- Moreno, Z. & Ibarra, L. (2017). Fiabilidad y validez de la escala de felicidad de lima en trabajadores de empresas de servicios. *Desarrollo Gerencial Revista de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Simón Bolívar-Colombia*, 9(1), 16-34. Recuperado de <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/2723/2915>
- Motowidlo, S. J. (2003). Job performance. En W.C. Borman, D.R. Ilgen, R.J. Klimoski y M.U. George, *Handbook of psychology: industrial and organizational psychology*, 12(1), 39-53.
- Neve, J. & Ward, G. (2017). *Happiness at work*. New York: Sustainable Development Solutions Network. Recuperado de https://s3.amazonaws.com/happiness-report/2017/HR17-Ch6_wAppendix.pdf

- Nunnally, J. C. & Bernstein, I. J. (1995). *Teoría psicométrica* (3ª ed). México: Editorial McGrawHill Latinoamericana.
- Ojeda, M. E., Talavera, R. & Berrelleza, M. (2016). Análisis de la relación entre compromiso organizacional y percepción de apoyo organizacional en docentes universitarios. *Revista de Sistemas, Cibernética e Informática*, 13(1), 66-71.
- Oblitas, M. C. (2017). *Relación entre la escala de felicidad y el compromiso organizacional en los trabajadores de la municipalidad de Paucarpata, 2016* (Título de maestría, Universidad Cesar Vallejo).
- Paz, K. & Espinoza, M. (2017). *Influencia de la felicidad Organizacional en la Productividad de los Colaboradores en los Centros de Atención al Cliente de la Empresa America Movil - Claro* (Título licenciatura). Universidad Católica de San Pablo, Arequipa, Perú.
- Peiró, J. M. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo: Volumen I: Actividad Laboral en Su Contexto*. Madrid: Síntesis.
- Pineda, M. M. (2017). *Clima laboral y compromiso organizacional en trabajadores del hospital I La Esperanza de Trujillo* (Título de licenciatura, Universidad Privada del Norte).
- Rios, M. (01 de julio de 2016). ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan? *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/empleo-management/que-tanto-se-comprometen-peruanos-empresa-que-trabajan-2164526>
- Riveros, E. (2014). La psicología humanista: sus orígenes y su significado en el mundo de la psicoterapia a medio siglo de existencia. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 12(2), 135-186. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612014000200001&lng=es&tlng=es
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.

- Rodríguez, C. (2010). *Cumplimiento del Contrato Psicológico y Compromiso: El Papel Mediador de la Identificación Organizacional* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://www.uam.es/otros/webRRHH/docs/Cesar.pdf>
- Rojas, E. V. (2017) *Felicidad y su Relación con el Compromiso Organizacional de los Trabajadores de la I.E Everardo Zapata Santillana* (Tesis licenciatura). Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11560/rojas_ae.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanchez, F. C. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera* (Tesis de licenciatura, Universidad Abierta Interamericana). Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. (5ta ed.). Lima: Business Support. Aneth.
- Sanlúcar, A. D. (2004) *Actitud de Compromiso y Desempeño Laboral en una Empresa Purificadora de Agua* (Tesis de licenciatura). Puebla, México. Recuperado de http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/sanlucar_m_ad/
- Santizo, A. (2014). *Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias* (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/22/Santizo-Alma.pdf>
- Sanin, A. (2017). *Felicidad y Optimismo en el trabajo Hallazgos de investigaciones científicas* (Tesis doctoral). Universitat Jaume I, Castellón, España.
- Seligman, M. (2002). *Authentic Happiness: Using the New Positive Psychology to Realize Your Potential for Lasting Fulfillment*. New York: Free Press.
- Smola, K. W. & Sutton, C. D. (2002). Generational differences: Revisiting generational work values for the new millennium. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 363–382.

- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017* (Tesis de maestría). Recuperada de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1725/solano_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Varona, F. (1993). Conceptualización y supervisión de la comunicación en el compromiso organizacional. *Diálogos de la Comunicación*, (35), 8. Recuperado de <https://docplayer.es/14167495-Conceptualizacion-y-supervision-de-la-comunicacion-y-el-compromiso-organizacional-dr-federico-varona-madrid.html>
- Wright, T. A., y Cropanzano, R. (2000). Psychological wellbeing and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 84-94.
- Yamamoto, J. (19 de octubre de 2015). La felicidad, un factor para aumentar la productividad. *Publimetro*. Recuperado de <https://publimetro.pe/actualidad/noticia-felicidad-factor-aumentar-productividad-39434>
- Zaragoza, B. M. & Solanes, A. (2013). *Contrato psicológico como determinante del compromiso organizacional: diferencias entre los sectores de industria y servicios en la provincia de Alicante*. Recuperado de: https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.201333759



APÉNDICES

APÉNDICE A

Escala De Felicidad De Lima

Instrucciones: Más abajo encontrará una serie de afirmaciones con las que usted puede estar de acuerdo, en desacuerdo o en duda. Lea detenidamente cada afirmación y luego utilice la escala para indicar su grado de aceptación o de rechazo a cada una de las frases.

Marque su respuesta con X. No hay respuestas buenas ni malas.

Totalmente de Acuerdo (TA)	Acuerdo (A)	Ni acuerdo ni desacuerdo (N)
Desacuerdo (D)	Totalmente en Desacuerdo (TD)	

Enunciados	TA	A	N	D	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.					

Totalmente de Acuerdo (TA)	Acuerdo (A)	Ni acuerdo ni desacuerdo (N)
Desacuerdo (D)	Totalmente en Desacuerdo (TD)	

Enunciados	TA	A	N	D	TD
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.					



APÉNDICE B

Escala De Compromiso Organizacional

Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

En Total desacuerdo: (1)	En desacuerdo: (2)	Ni en desacuerdo, ni en acuerdo: (3)
De acuerdo: (4)	En total de acuerdo: (5)	

Enunciados	1	2	3	4	5
1. Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
2. Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.					
3. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
4. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar hora a mi empresa.					
5. Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.					
6. Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.					
7. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.					
8. Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.					
9. Me siento como parte de una familia en esta empresa.					
10. Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.					
11. Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.					
12. Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.					
13. La empresa donde trabajo merece mi lealtad					
14. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa.					
15. Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
16. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.					
17. Creo que le debo mucho a esta empresa.					

APÉNDICE C

Escala De Rendimiento Laboral Individual

CONICET



El presente cuestionario forma parte de una investigación cuyo objetivo se orienta a relevar las opiniones de los trabajadores acerca de algunos aspectos de su trabajo. Su colaboración es muy valiosa para el éxito de nuestro proyecto. Sólo le pedimos que responda con sinceridad, ya que:

- ✓ la encuesta es anónima
- ✓ es completamente confidencial
- ✓ no existen respuestas correctas o incorrectas

A continuación encontrará un conjunto de oraciones referidas a las actitudes y sentimientos que la gente tiene acerca de su trabajo, o de las posibilidades que su trabajo le brinda. Le pedimos que indique en qué medida cada oración refleja lo que Ud. siente o piensa de su trabajo, empleando la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Ni una cosa ni otra	Casi siempre	Siempre

- ✓ Responda marcando una “X” en el número que mejor refleje su opinión
- ✓ Seleccione sólo una opción por cada oración
- ✓ No deje respuestas sin contestar

Por ejemplo, si su respuesta es “**Nunca**”, marque una X en el número 1.

Si su respuesta es “**Casi siempre**”, ponga la X en el número 4.

En los últimos tres meses...

		1	2	3	4	5
1	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Mi planificación laboral fue óptima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Participé activamente de las reuniones laborales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Se me ocurrieron soluciones creativas frente los nuevos problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APÉNDICE D

Autorización para el uso del instrumento Escala de Felicidad de Lima

Luis Enrique Ibarra Morales <luisim00@hotmail.com>
Para: Alessandra Arias <alaho96@gmail.com>

16 de mayo de 20

Estimadas Alessandra Arias y Sonia Terreros

En primera, las saludo con mucho gusto y agrado, sobre todo, esperando que se encuentren muy bien. Asimismo, aprovecho la facilidad del medio, para comentarles lo siguiente:

1. Me da mucho gusto que estén por iniciar o hayan iniciado su fase de tesis, que de seguro será una aventura fascinante, disfrútenlo.
2. Me asalta la duda de la solicitud en cuanto al "material con su manual de corrección", a que se refieren con eso.
3. Sobre la autorización no tengo ningún inconveniente que sea utilizada la escala de la Felicidad de Lima, ya que es una escala que fue desarrollada por Alarcon (2006) y que nosotros simplemente la aplicamos a trabajadores de diferentes empresas en Venezuela, con el firme propósito de corroborar los hallazgos en cuanto a fiabilidad, validez de constructo y consistencia interna entre las variables que se usaron, dando como resultado lo que ya fue publicado en la revista Desarrollo Gerencial.

Sin embargo, dígame ustedes que ocupan en particular que les pueda servir en su tesis (el artículo, la base de datos, las pruebas realizadas, etcétera).

Saludos cordiales,

Ing. Luis Enrique Ibarra Morales, M.A. Ph.D.
Profesor Investigador, Nivel 1
Universidad Estatal de Sonora
<http://ues.mx>



APÉNDICE E

Autorización para el uso del instrumento Escala de compromiso organizacional



LUIS MARTIN ARCINIEGA...



para mí

[Ocultar detalles](#)

De: LUIS MARTIN ARCINIEGA RUIZ DE
ESPARZA luis.arciniega@itam.mx

Para: Andrea19S2
sonia1996andrea@gmail.com

Fecha: 17 abr. 2018 18:18

[Ver detalles de seguridad](#)

Mil disculpas por contestar hasta ahora.

Doy autorización expresa del uso de nuestra adaptación al español de la escala de Meyer y Allen de 1997.

En mi página web está el scoring key:
<https://www.luisarciniega.org/commitment-scale.html>

Y percentiles a nivel nacional:
<https://www.luisarciniega.org/uploads/1/9/2/9/1929011/>

APÉNDICE F

Autorización para el uso del instrumento Escala de rendimiento laboral



Consejo Nacional de Investigaciones
Técnicas (CONICET)
Nacional de Rosario (UNR)



Científicas y
Universidad

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE ESCALA

Estimadas Alessandra Arias Cubillas y Sonia Terreros Camones:

Por medio de la presente autorizo a Ustedes y a cualquier persona ligada a su investigación al uso y/o adecuación (siempre que no se modifique sustancialmente la misma) de la Escala de Rendimiento Laboral Individual, publicada en la Revista *Evaluar* volumen 16 páginas 31-45, de la cual soy el autor principal. En este sentido, se solicita que la utilización de la misma se realice con fines académicos/investigativos, no lucrativos y que, en todos los casos, se haga referencia y brinde crédito a la fuente.

Extiendo esta carta a pedido de las destinatarias y para ser presentada ante quien corresponda. En caso de tener alguna consulta o sugerencia, no duden en comunicarse. Saluda Atte.:

Dr. Sebastián Gabini
(CONICET-UNR)

Fac. Humanidades y Artes UNR
Entre Ríos 758 - Rosario
Tel. (0341) 4802673
sebastian_gabini@live.com.ar

Cómo citar la escala:

Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16, 31-45.

APÉNDICE G

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participante.

Los autores de la presente investigación son Alessandra Jimena Arias Cubillas y Sonia Andrea Terreros Camones de Perú. Los objetivos de este estudio es determinar la relación que existe entre felicidad, compromiso y rendimiento laboral en trabajadores de una financiera de Lima Metropolitana.

Si usted accede a participar, se aplicara 3 instrumentos. En total el tiempo promedio que se demorara es aproximadamente de 25 minutos. La participación es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a los instrumentos serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Una vez revisadas las respuestas, los instrumentos se destruirán.

Si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en cualquier momento; asimismo puede retirarse, sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas que tiene que responder le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al colaborador quien esté aplicando el instrumento, o de no responderlas. De tener preguntas sobre su participación en este estudio, puede contactar al correo de los autores de esta investigación: alaihope96@gmail.com y sonia1996andrea@gmail.com.

Desde ya le agradecemos su valiosa participación.

Yo (Nombre y apellidos):.....

He leído la ficha de Consentimiento Informado que se me ha entregado y estoy de acuerdo con lo que ahí se indica.

He recibido suficiente información sobre la investigación.

Comprendo que mi participación es voluntaria.

Comprendo que soy libre de retirarme en cualquier momento, aunque ya haya empezado a responder los instrumentos, sin que eso me perjudique.

Comprendo que los datos obtenidos son confidenciales y anónimos.

He podido hacer preguntas sobre la investigación si me pareció necesario.

Expreso libremente mi conformidad para participar en esta investigación.

Fecha:/...../.....

.....
Firma del participante