

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



CENTRUM PUCP
GRADUATE BUSINESS SCHOOL

Felicidad en los Colaboradores de una Empresa del Sector Logístico

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN

ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

OTORGADO POR LA

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

PRESENTADA POR

Estefania Centeno Kormendy

Shirley Vanessa Díaz Gutiérrez

Luz Marina Rondón Soto

César Oswaldo Velásquez Cahuas

Asesor: Daniel Eduardo Guevara Sánchez

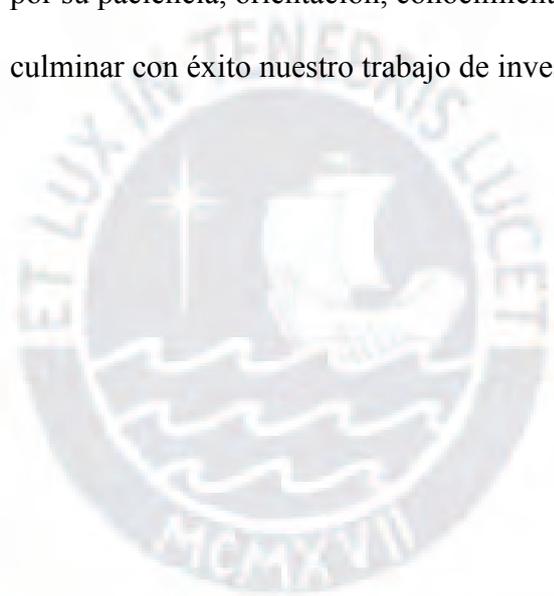
Surco, diciembre 2018

Agradecimientos

Agradecemos a la empresa que nos brindó las facilidades para poder realizar la investigación en sus instalaciones e involucrar a sus colaboradores en el proceso.

A todos nuestros docentes de la Escuela de Negocios Centrum, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de toda nuestra formación como magísteres.

De manera especial agradecemos a nuestro asesor Daniel Eduardo Guevara Sánchez, por su paciencia, orientación, conocimiento, enseñanza y colaboración que nos permitió culminar con éxito nuestro trabajo de investigación.



Dedicatorias

A Dios, por darme fuerzas para continuar siempre con mis metas trazadas. A mis padres, por ser mi mayor ejemplo a seguir y por ser siempre mis guías de vida, y sobre todo por su amor, por su apoyo incondicional, y por su confianza que me permitieron cumplir una meta más en mi vida profesional.

Estefania Centeno

A mi esposa por su apoyo incondicional y por darme la fortaleza necesaria para continuar luchando por mis sueños, a mis padres por forjar el cimiento de valores y educación que me permiten alcanzar mayores logros, a mis hijos por ser mi alegría y mi futuro, y en especial a mi hermano Ernesto porque desde el cielo siempre estuvo conmigo.

César Velásquez

A Dios, por darme la vida y estar siempre conmigo guiando mi camino. A mis padres por su apoyo incondicional y por su amor, por estar conmigo en todo momento y por ser un ejemplo de esfuerzo y valentía a seguir con mis metas trazadas.

Shirley Diaz

A Dios, por darme siempre la fortaleza que necesito para seguir adelante ante las adversidades, a mi hijo Rodrigo, que es mi motor e inspiración para seguir firme por la vida y a mis padres, por todo el amor y el apoyo que siempre me demuestran día tras día.

Luz Rondón

Resumen Ejecutivo

La felicidad es un concepto muy importante para la gestión del talento humano, porque se ha comprobado que una organización feliz es más productiva, y donde todos los individuos poseen fortalezas, trabajan en equipo hacia un objetivo común, obtienen satisfacción al desarrollar nuevos productos y servicios, y proporcionan una diferencia positiva en la vida de otras personas. Los estudios recientes de medición de felicidad en el Perú se han basado en la tesis de la psicología positiva del Doctor Seligman, que se ha centrado en la felicidad dentro del ámbito laboral, promoviendo el óptimo desarrollo de las personas mediante emociones positivas. La presente investigación se basó en la definición que utilizó el Doctor Jorge Yamamoto para desarrollar su instrumento de medición, llamado Índice de Chamba 1.0, que conceptualizó a la felicidad como bienestar subjetivo, y que para conseguirla, las personas tienen que satisfacer sus necesidades, es decir percibir que han logrado cumplir con sus propias expectativas. Con esto se buscó medir el nivel de felicidad de los colaboradores de una empresa del sector logístico, ubicada en Lima Metropolitana – Perú, para lo cual se utilizó el Índice de Chamba 1.0. La naturaleza de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y con un diseño no experimental transversal. Los resultados obtenidos del cuestionario basado en el Índice de Chamba 1.0, concluyen que el nivel de felicidad de los colaboradores de la empresa en general es bajo, porque no han alcanzado la puntuación promedio ($p > 0.05$) en ambas escalas evaluadas: Se trabaja para vivir, y Chamba es Chamba; lo que quiere decir que los colaboradores actualmente no perciben que su trabajo les haya ayudado a lograr satisfacer sus expectativas en lo personal, y que además presentan cierto grado de insatisfacción laboral. Finalmente, se recomienda, para futuras investigaciones que las organizaciones deben medir periódicamente el nivel de felicidad de sus colaboradores para poder desarrollar mejores políticas de gestión, ya que el colaborador es el principal activo de toda organización.

Abstract

Happiness is a very important concept for the management of human talent, because it has been proven that a happy organization is more productive, and where all individuals have strengths, work as a team towards a common goal, obtain satisfaction when developing new products and services, and they provide a positive difference in the lives of other people. The recent studies on the measurement of happiness in Peru have been based on Dr. Seligman's positive psychology thesis, which has focused on happiness within the workplace, promoting the optimal development of people through positive emotions. The present investigation was based on the definition that Doctor Jorge Yamamoto used to develop his measuring instrument, called Index of Chamba 1.0, which conceptualized happiness as subjective well-being, and that to achieve it, people have to satisfy their needs, say, that they perceive that they met their expectations. With this, the research sought to measure the level of happiness of the employees of a company in the logistics sector, located in Lima Metropolitan - Peru, using the Chamba Index 1.0 instrument. The nature of the research had a quantitative approach, descriptive scope and a non-experimental transversal design. The results obtained from the questionnaire based on the Index of Chamba 1.0, conclude that the level of happiness of the collaborators of the company in general is low, because they have not reached the average score ($p > 0.05$) in both scales evaluated: "We work to live ", and Chamba is Chamba. This means that employees do not currently perceive that their work helps them achieve their personal expectations, and that show some degree of job dissatisfaction. Finally, it is recommended, for future research that organizations should periodically measure the level of happiness of their collaborators in order to develop better management policies, because the collaborator is the main asset of any organization..

Tabla de Contenidos

Lista de Tablas	vi
Lista de Figuras.....	viii
Capítulo I: Introducción	9
1.1. Antecedentes	9
1.2. Definición del Problema	11
1.3. Propósito de la Investigación	12
1.3.1 Objetivo General	12
1.3.2 Objetivos Específicos.....	12
1.3.3 Preguntas de Investigación.....	12
1.4. Justificación de la Investigación	13
1.5. Naturaleza de la Investigación	13
1.6. Marco Teórico	14
1.7. Definiciones Operacionales	15
1.8. Supuestos de la Investigación	16
1.9. Limitaciones de la Investigación.....	17
1.10. Delimitaciones de la Investigación	17
1.11. Resumen.....	17
Capítulo II: Revisión de la Literatura	19
2.1. Felicidad.....	21
2.1.1. Antecedentes de la Felicidad.....	21
2.1.2. Definiciones de Felicidad.....	22
2.1.3. Bienestar Subjetivo	23
2.2. Felicidad Organizacional	24
2.2.1. Definición.....	24

2.2.2. Modelos de Gestión de Felicidad Organizacional	26
2.2.3. Factores que influyen en la felicidad organizacional	28
2.3. Instrumentos para Medir la Felicidad	30
2.3.1. Escala de Satisfacción con la Vida.....	30
2.3.2. Escala de Lima	31
2.3.3. Índice de Chamba 1.0.....	32
2.3.4. Modelo Hipotético de Felicidad.....	34
2.3.5. Instrumento para Medir Calidad de Vida en el Trabajo (CVT-GOHISALO) ...	35
2.4. Sector Logístico Peruano	36
2.5. Resumen	38
2.6. Conclusiones	40
Capítulo III: Metodología	41
3.1. Diseño de la Investigación	41
3.2. Población y muestra	42
3.2.1 Población.....	42
3.2.2 Muestra.....	43
3.3. Consentimiento Informado.....	45
3.4. Instrumentos de Investigación.....	45
3.5. Recolección de datos.....	47
3.6. Análisis de Datos.....	48
3.7. Validez y Confiabilidad	49
3.8. Resumen.....	49
Capítulo IV: Presentación de Resultados	51
4.1. Perfil de Participantes	51
4.2. Presentación y Discusión de Resultados	53

4.2.1 Nivel de felicidad en los colaboradores según el índice de chamba 1.0.....	53
4.2.2 Percepción de logro de los colaboradores respecto a sus propias expectativas por área.....	54
4.2.3 Percepción de logro de los colaboradores respecto a sus propias expectativas asociadas con la Felicidad.....	58
4.2.4 Oportunidades para mejorar el nivel de Felicidad de los colaboradores de las distintas áreas de la empresa.....	58
4.3. Resumen.....	60
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.....	62
5.1 Conclusiones.....	62
5.1.1 Sobre el nivel de felicidad de los colaboradores según el índice de chamba 1.0.	62
5.1.2 Sobre la percepción de logro de los colaboradores respecto a sus propias expectativas por área.....	63
5.1.3 Sobre la percepción de logro de los colaboradores respecto a sus propias expectativas asociadas con la felicidad.....	64
5.1.4 Sobre las oportunidades de mejorar el nivel de Felicidad de los colaboradores.....	65
5.2. Recomendaciones.....	65
5.2.1 Plan de gestión de talento propuesto para la empresa.....	67
5.3. Contribuciones sobre la Variable de Investigación.....	72
5.4. Propuestas para Futuras Investigaciones.....	72
5.5. Resumen.....	73
Referencias.....	75
Apéndices.....	80
Apéndice A: Carta de autorización de la empresa para realizar la Investigación.....	80

Apéndice B: Cuestionario Aplicado..... 81



Lista de Tablas

Tabla 1.	<i>Principales características laborales que afectan a la felicidad o infelicidad</i>	29
Tabla 2.	<i>Principales características laborales que afectan a la felicidad o infelicidad</i>	30
Tabla 3.	<i>Escala de Felicidad de Alarcón</i>	32
Tabla 4.	<i>Indicadores de la escala “Satisfacción con la vida” del Índice de Chamba 1.0 de Yamamoto</i>	33
Tabla 5.	<i>Indicadores de la escala “Chamba es chamba” del Índice de Chamba 1.0 de Yamamoto</i>	34
Tabla 6.	<i>Características de la Población por áreas</i>	43
Tabla 7.	<i>Tabla descripción de la primera escala “Se trabaja para vivir” del Índice de Chamba 1.0</i>	47
Tabla 8.	<i>Tabla descripción de la primera escala “Chamba es chamba” del Índice de Chamba 1.0</i>	47
Tabla 9.	<i>Tabla Coeficiente de confiabilidad del cuestionario</i>	49
Tabla 10.	<i>Muestra Probabilística Estratificada de Participantes</i>	51
Tabla 11.	<i>Prueba de Normalidad de Shapiro-Wild</i>	54
Tabla 12.	<i>Prueba pareada de rangos con signos de Wilcoxon</i>	54
Tabla 13.	<i>Índice de Satisfacción Subjetiva con la chamba de los factores de las escalas “Se trabaja para vivir” y “Chamba es Chamba” de los trabajadores del área de compras nacionales</i>	55
Tabla 14.	<i>Índice de Satisfacción Subjetiva con la chamba de los factores de las escalas “Se trabaja para vivir” y “Chamba es Chamba” de los trabajadores del área GAF 56</i>	
Tabla 15.	<i>Índice de Satisfacción Subjetiva con la chamba de los factores de las escalas “Se trabaja para vivir” y “Chamba es Chamba” de los trabajadores del área de importaciones</i>	57

Tabla 16. <i>Índice de Satisfacción Subjetiva con la chamba de los factores de las escalas “Se trabaja para vivir” y “Chamba es Chamba” de los trabajadores del área de logística</i>	58
Tabla 17. <i>Resumen de los resultados del cuestionario basado en El Índice de Chamba 1.0 de Yamamoto</i>	60



Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Matriz de Exploración de Literatura.	20
<i>Figura 2.</i> Modelo HERO (Healthy and Resilient Organization MODEL).....	27
<i>Figura 3.</i> Perfil de Participantes comparando las Áreas de la Empresa con sus Edades.	52
<i>Figura 4.</i> Perfil de Participantes comparando las Áreas de la Empresa con su Estado Civil..	52
<i>Figura 5.</i> Perfil de Participantes comparando las Áreas de la Empresa con su Tiempo de Trabajo.....	53



Capítulo I: Introducción

Actualmente la felicidad es un término que está cobrando mayor importancia en la vida de las personas y en las organizaciones a nivel mundial, es por ello que organismos internacionales hacen un llamado a los países para que desarrollen políticas basadas en la felicidad; tal es así que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) ha elaborado informes sobre la importancia de la felicidad y presenta un análisis de los niveles, cambios y determinantes de la felicidad entre las naciones (Yamamoto, 2013). En ese sentido, las organizaciones se están alineando a esta tendencia para darle mayor importancia a la felicidad de sus colaboradores, incluso en algunas empresas se está creando un nuevo perfil laboral, llamado Gerente de Felicidad, creado con la finalidad de mejorar la eficiencia de las personas al máximo nivel posible, pero con el mínimo desgaste físico y emocional, enfocándose en mejorar la motivación de los colaboradores (Veri, 2016).

Esto ha motivado a realizar una investigación que permitirá medir el nivel de felicidad en el que se encuentran los colaboradores de una empresa logística, ubicada en Lima Metropolitana – Perú, que está presentado signos de insatisfacción laboral, por lo que la gerencia está interesada en identificar las áreas con los niveles más bajos de felicidad; para lo cual se utilizará un enfoque cuantitativo, lo que permitirá conocer la percepción de felicidad de los colaboradores mediante los resultados obtenidos a través de la aplicación de cuestionarios. En el capítulo I se describe el problema, el propósito de la investigación, la naturaleza, las preguntas de la investigación, pasando por un marco conceptual y definiendo también los supuestos, limitaciones y delimitaciones de la presente investigación.

1.1. Antecedentes

El avance hacia un desarrollo no económico ha incrementado la preocupación por encontrar indicadores que midan la felicidad de las personas, de esta manera los países están implementando políticas basadas en la felicidad de sus ciudadanos. Por ejemplo, países como

Chile, Bután, Francia e Inglaterra incorporaron mediciones de la felicidad en sus censos y encuestas de hogares (Beytía & Calvo, 2011); incluso la ONU en el 2012 propuso la necesidad de cambiar el enfoque económico basado en riqueza, hacia uno basado en felicidad y bienestar (Yamamoto, 2013).

La importancia por estudiar la felicidad en las personas está evolucionando hacia las organizaciones, según Baker, Greenberg y Hemingway (2006) definieron a una organización feliz, como aquella donde cada persona tiene fortalezas, trabaja en equipo con un objetivo común, se siente motivada y acepta con facilidad nuevos retos en el desarrollo de productos o servicios de calidad, porque a través de ellos puede proporcionar una diferencia positiva en la vida de otras personas. Para Rodríguez (2014), citando a Rodríguez y Sanz (2011), las organizaciones deben considerar que sus trabajadores tienen una vida diferente a la de su entorno laboral, conformado por su propio entorno social, lo que debe ser parte de sus objetivos, logrando que las personas obtengan un equilibrio entre ambos entornos, y así poder lograr mejores resultados en el desempeño de sus labores.

A pesar de ser un tema nuevo, autores peruanos han realizado investigaciones sobre la felicidad durante las últimas décadas, con la finalidad de desarrollar instrumentos válidos que puedan medir la felicidad de las personas, considerando los factores culturales, sociales, y económicos del país. Reynaldo Alarcón, es un doctor en psicología y filosofía que ha dedicado gran parte de su investigación a la psicología de la felicidad basada en la tesis central de la psicología positiva; en el 2006 desarrolló un instrumento de medición de la felicidad acoplada a la cultura peruana, al que llamó *Escala de Lima*, y que ha sido utilizado para otras investigaciones en países latinoamericanos. Alarcón (2016) mencionó que la felicidad ya no es solo un problema personal, sino también colectivo y por ende debe ser incluido en las políticas de bienestar, y así poder lograr países con ciudadanos felices, y empresas con colaboradores más felices.

La investigación de Alarcón dio pie a otras investigaciones en el tema, como la de Jorge Yamamoto Suda, Doctor en Psicología, quien realizó una investigación sobre el bienestar y desarrollo social, pero que se centró en la felicidad en las organizaciones, y como resultado en el 2012 desarrolló la primera escala psicométrica de satisfacción con el trabajo, basada en estudios científicos en la cultura peruana, diseñada para mejorar el rendimiento, el bienestar y el retorno, a la que llamó Índice de Chamba 1.0, el cual se utilizará para realizar la presente investigación.

“El Índice “Chamba”, en cada una de sus escalas, tiene preguntas acerca de la importancia de la necesidad y de su percepción de logro. Esto permite calcular el índice de satisfacción subjetiva “Se trabaja para vivir” y el índice de satisfacción subjetiva “Chamba es chamba”. Este enfoque tiene la ventaja de autovalidar la importancia de la necesidad. Por ejemplo, si a un colaborador joven no le interesa tener hijos, y no tiene hijos, su satisfacción subjetiva será de equilibrio” (Yamamoto, 2013, p.21).

Al no haber encontrado estudios sobre la medición de la felicidad organizacional en empresas peruanas, surge la necesidad de realizar una investigación para medirla en una empresa del sector logístico, en Lima Metropolitana, que permitirá a la gerencia identificar el nivel de felicidad de sus colaboradores, y definir las oportunidades de mejora, que conlleven a conseguir el equilibrio entre la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral, de sus colaboradores, por tanto conseguir un incremento en su rendimiento.

1.2. Definición del Problema

La tendencia por medir y mejorar la felicidad en las personas está ganando terreno en las organizaciones. Durante muchos años la gestión de recursos humanos se ha centrado en mejorar la satisfacción laboral del grupo, pero ha dejado de lado la parte interna de cada persona, y el valor que le da a las cosas; y sólo entendiendo ambas dimensiones se logrará

mejorar la felicidad de las personas en el trabajo (Yamamoto, 2013). La empresa logística en estudio, en sus 48 años de trayectoria comercial, necesita realizar una medición de felicidad en virtud de la situación que presenta la organización en la actualidad, y por ello están interesados en aplicar la herramienta propuesta, la cual es el Índice de Chamba 1.0 del Doctor Jorge Yamamoto, con la finalidad de medir en qué nivel de felicidad se encuentran sus colaboradores y permita identificar oportunidades de mejora.

1.3. Propósito de la Investigación

El propósito de la presente investigación es medir la Felicidad de los colaboradores de una empresa del sector logístico, ubicada en Lima Metropolitana.

1.3.1 Objetivo General

Identificar el nivel de felicidad utilizando el instrumento Índice Chamba 1.0, en sus dos escalas: (a) Se trabaja para vivir, y (b) Chamba es chamba, de los colaboradores de una empresa logística en el año 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

Identificar la percepción de logro de los colaboradores respecto a sus propias expectativas por área.

Identificar cuál es la percepción de logro de los colaboradores respecto a sus propias expectativas asociadas con la Felicidad.

Identificar oportunidades para mejorar el nivel de Felicidad de los colaboradores de las distintas áreas de la empresa.

1.3.3 Preguntas de Investigación

¿Cuál es el nivel de felicidad de los colaboradores según el Índice de Chamba 1.0?

¿Cuál es la percepción de logro de los colaboradores respecto a sus propias expectativas por área?

¿Cuál es la percepción de logro de los colaboradores respecto a sus propias expectativas asociadas con la Felicidad?

¿Existen oportunidades de mejorar el nivel de Felicidad de los colaboradores en las distintas áreas de la empresa?

1.4. Justificación de la Investigación

A nivel teórico la investigación permitirá ampliar la comprensión del impacto de la felicidad de los colaboradores en su rendimiento y fidelidad con la organización. A nivel práctico, la presente investigación tiene la finalidad de determinar en qué nivel de felicidad se encuentran los colaboradores de una empresa del sector logístico, y poder facilitar recomendaciones a la gerencia, para que puedan implementar políticas que mejoren estos niveles de felicidad. Según Rojas (2010), la felicidad es importante para la organización, ya que con ello se logra colaboradores más eficientes, comprometidos, que puedan ser agentes de cambio y capaces de generar soluciones que favorezcan al crecimiento de la empresa.

1.5. Naturaleza de la Investigación

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y con un diseño no experimental transversal, que permitió medir la felicidad en los colaboradores de una empresa del sector logístico. Se utilizó el enfoque cuantitativo, porque se buscó medir la realidad de la empresa, mediante la recolección de datos a través de cuestionarios, y validar los resultados mediante métodos estadísticos. La estrategia cuantitativa busca generalizar resultados mediante una muestra representativa (Vega, Ávila, Vega, Camacho, Becerril, Leo, 2014). A través de este enfoque se plantea un problema de estudio, donde se revisan investigaciones previas sobre el tema, las que servirán para la elaboración del marco teórico; además, a través del estudio cuantitativo, se pretende confirmar y predecir fenómenos investigados, y busca que sus resultados puedan ser replicados en otras investigaciones (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

1.6. Marco Teórico

La presente investigación se basó en el concepto de Yamamoto sobre la felicidad que la relaciona directamente con el bienestar subjetivo, y que ha cobrado mucha importancia dentro de la vida de las personas, ya que, según Yamamoto (2013) una persona no puede llegar a ser feliz si es que primero no satisface sus necesidades, sin embargo estas requieren de recursos para que sean satisfechas; en ese sentido existen factores sociales que constituyen una dimensión cultural del bienestar subjetivo; asimismo éste se encuentra condicionado por la personalidad del individuo, que influye en las necesidades y en la percepción de logro de estas; el primer paso para medir la felicidad es identificarlas, y el segundo analizarlas y verificar si éstas se relacionan de forma positiva o negativa con la felicidad.

Yamamoto estudió la felicidad desde un punto de vista del bienestar subjetivo, y producto de su investigación desarrolló un modelo de medición y gestión del bienestar laboral, al que denominó el Índice Chamba 1.0, que incluye la cultura como parte de las tres dimensiones que toma en consideración, siendo las otras dos, la genética, y la circunstancia (Yamamoto, 2016). Este instrumento es la primera escala psicométrica de satisfacción con el trabajo que se basa en estudios científicos en la cultura peruana y está diseñada para mejorar el rendimiento, el bienestar y el retorno (Yamamoto, 2013).

Yamamoto partió de una pregunta que él mismo se hizo: ¿Se vive para trabajar o se trabaja para vivir? “Si se vive para trabajar, entonces, aumentar la satisfacción con el trabajo mejoraría el bienestar y el desempeño; en cambio, si se trabaja para vivir, aumentar la satisfacción con la vida mejoraría el bienestar y el desempeño” (Yamamoto, 2013, p.18); pensamiento que lo llevó a elaborar su instrumento llamado Índice de Chamba 1.0, el cual está conformado por dos escalas, la primera denominada “Se trabaja para vivir” o satisfacción con la vida, que está influenciada por varios factores, entre los que se pueden mencionar el trabajo, la salud, y las relaciones familiares. Según Yamamoto (2012), esta escala se puede

dividir en cuatro factores, que constituyen una lista mínima de condiciones laborales que tienen un mayor impacto en la satisfacción con la vida, y que son: (a) Chamba y sentirse bien; (b) Chamba y buen lugar para vivir; (c) Chamba y estatus; y (d) Chamba y hogar.

La segunda escala la denominó “Chamba es chamba”, y sirve para medir la satisfacción con el trabajo, que considera los indicadores culturales limeños. Según Yamamoto (2012) (citando a Jones, 2006; Wilcove et al., 2009), existe evidencia que para mejorar el rendimiento se deben medir tanto la satisfacción con la vida como la satisfacción con el trabajo; esta escala cuenta con seis indicadores agrupados en dos factores: (a) Sentirse bien en el trabajo, que se relacionan con un colaborador satisfecho en su trabajo; y (b) un Buen lugar para trabajar, que está conformado por las características de un buen lugar de trabajo.

1.7. Definiciones Operacionales

Felicidad: Para el presente estudio de investigación se utiliza el concepto de Felicidad según Yamamoto, que refiere que la felicidad es equivalente a bienestar subjetivo. “Un primer paso para comprender el bienestar es identificar cuáles son las necesidades que, en un determinado grupo, se asocian con la felicidad” (Yamamoto, 2013, p.16). El segundo paso para comprender en qué consiste el bienestar subjetivo, es analizar si las necesidades de una cultura se asocian efectivamente de forma positiva o negativa con la felicidad.

Escalas de la felicidad: Con respecto a las escalas de felicidad que conforman el Índice de Chamba 1.0, se considera que “La prueba cuenta con dos escalas: se trabaja para vivir, que evalúa el impacto del trabajo en la satisfacción con la vida; y el área chamba es chamba, que evalúa la satisfacción laboral. Ambas escalas cuentan con dos áreas: la expectativa o importancia subjetiva de cada indicador de satisfacción y la percepción de logro de cada indicador de satisfacción. Adicionalmente se cuenta con una ficha de datos demográficos” (Yamamoto, 2012, p. 2).

Satisfacción Laboral: “Se asocia con los niveles de expectativa y superación de objetivos y necesidades, por un lado, y con la percepción de un entorno y ambiente de trabajo saludable y sostenible en el tiempo” (Álvarez & Muñiz, 2013, p. 12).

Logística: “...es planificar, operar, controlar y detectar oportunidades de mejora del proceso de flujo de materiales (insumos, productos), servicios, información y dinero” (Carro & González, 2013, p. 4); y opera dentro de la cadena de suministro hasta llegar al cliente final, satisfaciendo la demanda de sus requerimientos al menor costo en favor de la organización (Carro & González, 2013).

Felicidad organizacional: “El concepto de felicidad organizacional incluye, pero es mucho más amplio, que el de satisfacción laboral. Fisher (2010) afirma que el concepto de felicidad considera dimensiones como la participación de los profesionales con la organización y la función, satisfacción con el trabajo y compromiso positivo con la organización y función. Hosie, Sevastos y Cooper (2007) refieren que felicidad organizacional es función de compromiso afectivo con la organización, bienestar en la función, y satisfacción en el trabajo.” (Dutschke, 2013, p. 22).

Satisfacción con la Vida: “Contraste entre las necesidades y su percepción de logro. Este contraste puede describir una situación de insatisfacción (meta significativamente alta), de satisfacción (logro significativamente alto) o de equilibrio (sin diferencia significativa)” (Yamamoto & Feijoo, 2007, p. 209).

Psicología Positiva: “Seligman y Csikszentmihalyi (2000) afirman que la psicología positiva es una ciencia de la experiencia subjetiva, que se propone estudiar los procesos que subyacen a las cualidades y emociones positivas del ser humano” (Alarcón, 2016, p.24)

1.8. Supuestos de la Investigación

Para el desarrollo de esta investigación se asume que la información obtenida de las encuestas tomadas a los colaboradores de la empresa es verídica, y por tanto no necesita

comprobación o confirmación alguna. Se asume que el instrumento desarrollado por Yamamoto es el más adecuado para medir la felicidad de los colaboradores de una empresa del sector logístico

1.9. Limitaciones de la Investigación

La presente investigación tiene tres limitaciones que se señalan a continuación:

- La subjetividad de los participantes, quienes no podrían contestar con total sinceridad por miedo a que sus respuestas puedan afectarlos directamente o a la empresa.
- La negación de algunos colaboradores a desarrollar la encuesta.

1.10. Delimitaciones de la Investigación

La delimitación de la presente Investigación es:

- Colaboradores de una empresa que pertenece al sector logístico, ubicada en Lima Metropolitana, en el segundo semestre del año 2018.

1.11. Resumen

La felicidad es un concepto que en las últimas décadas ha cobrado importancia y que se ha incluido como parte de la agenda de muchos países, esto ha pasado gracias a la evolución de una idea de desarrollo económico hacia uno social. Durante muchos años el desarrollo de un país se medía sólo con indicadores económicos, sin embargo, en los últimos años se han desarrollado diferentes índices de medición para mejorar el bienestar no económico de las personas. La ONU, junto al Banco Mundial, son las organizaciones que están tratando de impulsar que los países desarrollen políticas que se basen en la felicidad y en mejorar el bienestar de las personas en el mundo.

Las organizaciones también están siguiendo esta tendencia, ya que durante mucho tiempo se han preocupado por la rentabilidad y por mejorar las utilidades, pero se han dado cuenta que para mejorar sus indicadores económicos es importante también gestionar de manera adecuada a las personas. Yamamoto (2013) mencionó que la satisfacción laboral debe

ser un tema central de la gestión de recursos humanos, y que las empresas deben implementar programas que mejoren estos niveles.

La presente investigación buscó medir la felicidad en una empresa del sector logístico y para ello utilizó el instrumento desarrollado por el Doctor Jorge Yamamoto en el 2012, llamado Índice de Chamba 1.0, con la finalidad de identificar la valoración que otorgan los colaboradores a las necesidades asociadas a la felicidad; identificar cuál es la percepción de logro de los colaboradores respecto a sus propias expectativas asociadas con la felicidad, e identificar oportunidades para mejorar el nivel de Felicidad de los colaboradores en las distintas áreas de la empresa.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y con un diseño no experimental transversal. La idea es brindarle los resultados de la investigación a la Gerencia de la empresa, para que le permita desarrollar o mejorar sus políticas corporativas que incrementen el nivel de felicidad de sus colaboradores. Se asume que la información obtenida es lo más objetiva posible, sin embargo, no se puede asegurar la veracidad completa de los datos porque dependen de la percepción de los entrevistados, que por algún tipo de temor pudieron omitir información relevante para la investigación. La principal limitación es que no existe información previa sobre estudios de medición de la felicidad en empresas del sector logístico en el Perú, y por lo tanto, se ha utilizado un instrumento desarrollado para medir la felicidad en empresas peruanas.

Capítulo II: Revisión de la Literatura

El capítulo II presenta la revisión de la literatura, que tiene como finalidad revisar investigaciones previas sobre la felicidad de las personas, y la importancia de considerarla como parte de las políticas tanto de los países como en las empresas. La felicidad en las empresas ya es parte esencial de la gestión de las gerencias, y se está convirtiendo en un elemento vital para ellas, e involucra el bienestar de cada uno de los colaboradores con el desarrollo de las actividades, en un ambiente de trabajo agradable, positivo y confortable; incluso hoy en día existen empresas que cuentan con Gerentes de Felicidad en su organización, tal es el caso de *Google*, *Open English*, *IBM* y *Zappos*. Entre las funciones del Director o Gerente de Felicidad se pueden mencionar: (a) Generar cultura de optimismo; (b) Fomentar la cooperación dentro de la empresa; (c) Crear iniciativas de motivación; (d) Fomentar dinámicas para el fortalecimiento de equipos; (e) Generar actividades para promover los valores de la empresa; y (f) Mantener líneas de comunicación directas. En el caso de *Google* por ejemplo, se asocia directamente el nivel de felicidad con productividad, y el área de Recursos Humanos analiza cada día como mejorar el espacio de sus colaboradores bajo un criterio científico (Gaitán, Bretón, Choi, Mahecha & Arteaga, 2015).

La Figura 1 muestra la Matriz de Exploración de la Literatura, que considera cuatro temas principales que componen la investigación, siendo el primero el de Felicidad: (a) Definiciones, (b) Antecedentes, y (c) Bienestar Subjetivo; el segundo tema trata sobre la Felicidad Organizacional, y se divide en: (a) Definiciones, (b) Modelos de Gestión de Felicidad Organizacional; y (c) Factores que influyen en la Felicidad Organizacional; en el tercer punto se desarrollan algunos de los Instrumentos para medir la felicidad: (a) Escala de Satisfacción con la vida; (b) Escala de Lima; (c) Índice de Chamba 1.0; (d) CVT – Gohizalo; y (d) Modelo hipotético de felicidad. El cuarto tema trata sobre el contexto en el cual se desarrolla la investigación, que es el Sector Logístico Peruano.

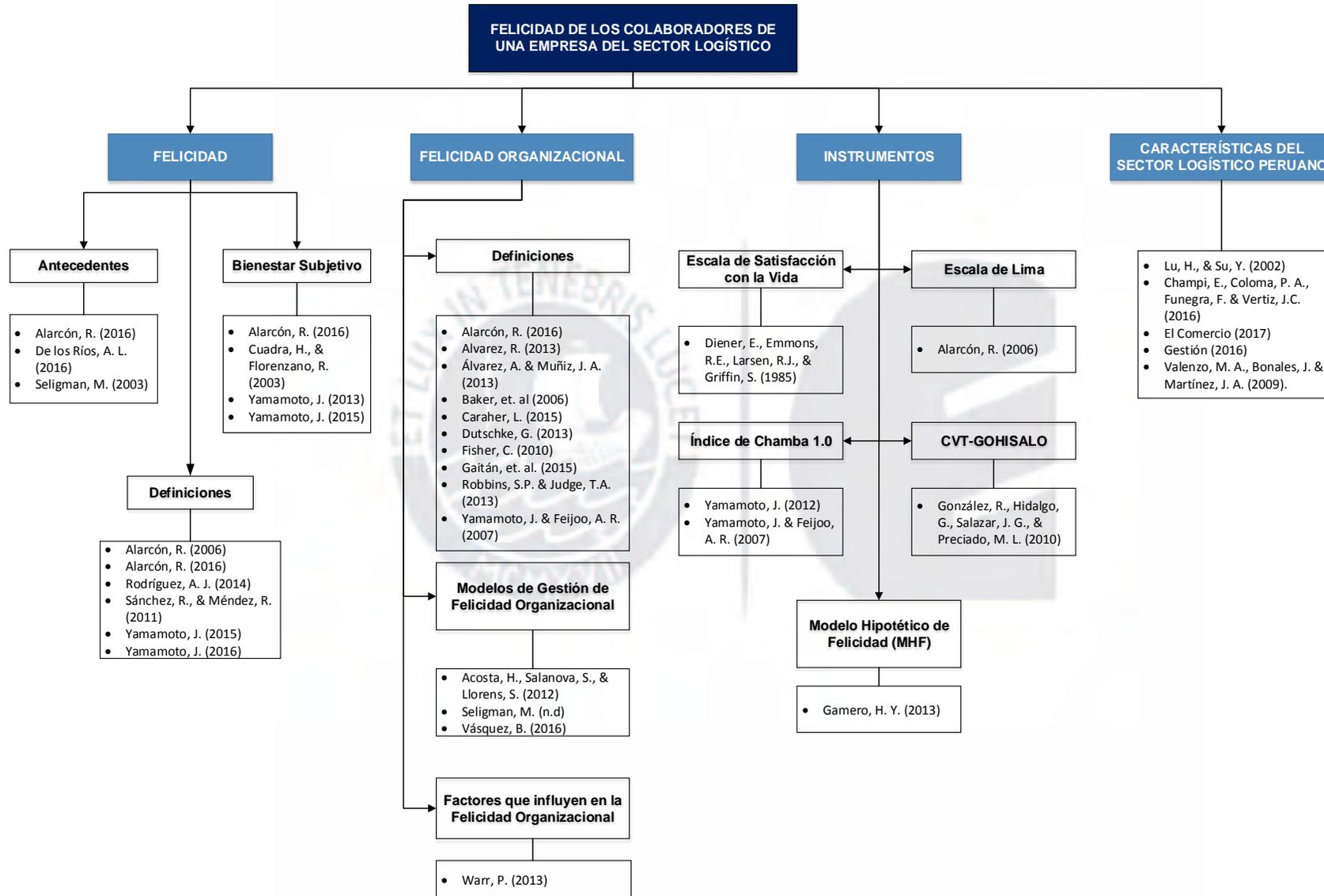


Figura 1. Matriz de Exploración de Literatura.

2.1. Felicidad

2.1.1. Antecedentes de la Felicidad

La palabra felicidad ha sido estudiada desde la antigüedad, grandes pensadores como Epicuro (345 – 270 a.C.) la analizaron desde una perspectiva filosófica, y mencionaron que ésta no se puede hallar en la vida material, ya que genera dependencia y preocupación por mantenerla; por su lado Aristóteles mencionó que la felicidad sólo pueden hallarla aquellos que hacen el bien (De los Ríos, 2016); este autor también indicó que Adam Smith fue uno de los primeros en hablar de la palabra felicidad relacionada con la economía, dentro de sus obras, él relacionó la felicidad con tres situaciones como: (a) comparar socialmente nuestra renta con la de las demás personas; (b) la adaptación a la renta conseguida y que ésta aumente cada vez más; y (c) la sobreestimación de la felicidad que reporta un aumento en el índice de la renta.

A pesar de haber sido un tema tratado desde la antigüedad clásica ha cobrado importancia en las últimas décadas, como en los años sesenta, donde se observó un interés por estudiar la felicidad considerando los sentimientos propios de las personas, denominando a este movimiento psicológico como Psicología Humanista, contrario al pensamiento del Conductismo, corriente anterior al humanista, que sostiene que el medio ambiente y la cultura influyen en la conducta humana (Skinner, 1973 citado por Alarcón 2016). La Psicología Humanista se centra en el estudio de la persona humana, su existencia y sus valores, estudia al hombre sano, contrario al Psicoanálisis que estudiaba al hombre enfermo (Alarcón, 2016).

A partir del nuevo milenio se está abordando el tema de la felicidad desde una perspectiva científica de la Psicología Positiva, que estudia al ser humano considerando las emociones que lo hacen feliz, y que abarca diferentes tópicos de gran interés como el optimismo, la resiliencia, la risa, el sentido del humor y la felicidad (Alarcón, 2016). De acuerdo con lo indicado por Seligman (2003), la psicología positiva se basa en tres factores;

el estudio de las emociones positivas, el estudio de los rasgos positivos (fortalezas, virtudes y habilidades) y el estudio de las instituciones positivas (familias unidas, democracia, entre otros).

2.1.2. Definiciones de Felicidad

“Definir la felicidad no es tarea fácil, muchos la han experimentado, todos queremos ser felices, a menudo la buscamos y la proponemos como meta o como un fin anhelado. Otras veces se le atribuye a un objeto el poder de darnos felicidad, pero ¿cuál es ese “objeto” o bien que nos proponemos alcanzar para ser felices? ¿Es la felicidad un estado pasajero, o es para hoy y para siempre?” (Alarcón, 2016, p.125)

Para Alarcón (2006) la felicidad es como un estado afectivo de satisfacción plena que experimentan subjetivamente las personas por un bien anhelado. Por otro lado, Rodríguez (2014) sostuvo que la felicidad es un proceso dinámico, resultado de la interacción de diferentes situaciones por las que pasa una persona y que provocan respuestas positivas, estas condiciones pueden ser: (a) biológicas, como género, salud, y malformaciones; (b) psicológicas, como rasgos de personalidad, autoestima, valores y creencias; y (c) socioculturales, como matrimonio, ingreso económico, familia, entre otros. Es importante tener en cuenta este concepto al momento de medir la felicidad, ya que las personas pueden dar diferentes respuestas a las mismas variables.

Según Sánchez y Méndez (2011) la felicidad se identifica con emociones básicas y es una de las principales metas de todo ser humano, que las acompañan a lo largo de su vida; es una experiencia de la vida cotidiana de carácter superficial o trivial, pero debe tener mayor atención, porque a partir de ella, los seres humanos pueden sentirse motivados y capaces de afrontar dificultades; y citando a Delgado (1999), mencionaron que la felicidad es un estado mental, que al recibir e interpretar sensaciones externas, la mente y el cuerpo los procesa desarrollando sensaciones de placer que causa la felicidad.

Según Yamamoto (2015), la felicidad es parte de un proceso que se da cuando los seres humanos comienzan a adaptarse con su entorno social, donde la familia y las demás personas que los rodean son parte de este proceso, permitiendo o no la adaptación con emociones positivas o negativas que conlleven a la felicidad o infelicidad de las personas; donde la felicidad “no es el fin de la vida ni de la sociedad ni del gobierno, es un indicador de una meta superordinada: la fortaleza inclusiva y la fortaleza social” (p. 58). Para ser felices sólo se necesitan tres cosas: una magnífica relación familiar y amical con los seres que nos rodean, un buen lugar para poder vivir (comodidades) y un cierto sentido de desarrollo; para él la felicidad es un sinónimo de bienestar y ha desarrollado un modelo que tiene tres dimensiones: genética, cultura y circunstancial (Yamamoto, 2016).

2.1.3. Bienestar Subjetivo

Yamamoto (2015), define la felicidad como bienestar subjetivo, de igual forma Alarcón (2016) confirma la relación entre ambos términos, como equivalentes. El concepto de bienestar subjetivo ha cobrado mucha importancia dentro de la vida de las personas, ya que una persona no puede llegar a ser feliz si es que primero no satisface sus necesidades, sin embargo estas requieren de recursos para que sean satisfechas (Yamamoto, 2015); y para Alarcón (2016) se trata de una evaluación subjetiva, afectiva y cognitiva de la vida de las personas, que cada uno realiza, en base a la totalidad de sus vidas o de una parte de ella.

El primer paso para comprender el bienestar subjetivo es identificar las necesidades, el segundo paso es analizarlas, y verificar si estas se relacionan de forma positiva o negativa con la felicidad; llevando estas afirmaciones al ámbito laboral, muchas empresas han llevado estos términos a enfocarse sólo en la evaluación de la satisfacción y el clima laboral, sin embargo lo que se tiene que gestionar es el impacto que tiene el trabajo en la sensación de encontrarse satisfecho con la vida (Yamamoto, 2013).

El bienestar está compuesto básicamente por dos aspectos: (a) uno centrado en los aspectos afectivos y emocionales, que se refieren a los estados de ánimo de las personas; y (b) otro centrado en los aspectos cognitivos y valorativos, que se refieren a la evaluación de satisfacción que hace una persona de su propia vida; ambos aspectos están relacionados con la dimensión subjetiva (Cuadra & Florenzano, 2003). “El BS se refiere a lo que las personas piensan y sienten acerca de sus vidas y a las conclusiones cognoscitivas y afectivas que ellos alcanzan cuando evalúan su existencia” (p.85). Los mismos autores mencionaron que las personas que experimentan bienestar subjetivo con emociones agradables y que están satisfechas con sus vidas son felices.

2.2. Felicidad Organizacional

2.2.1. Definición

La felicidad va más allá de lo científico y psicológico volviéndose indispensable para las personas, siendo ésta una ventaja en cualquier ámbito de la vida, por lo que actualmente forma parte de la motivación en varias organizaciones internacionales (Gaitán, et. al., 2015). Las personas pasan gran parte de sus vidas en el trabajo, y dada esa situación es bastante conveniente que ese tiempo invertido de sus vidas sea saludable y muy significativo; en los últimos años las organizaciones no solo se están enfocando en medir la productividad como clásicamente se realizaba, sino que existen diversos factores que van más allá de lo tangible, y están más enfocadas al aspecto psicológico de la felicidad (Alarcón 2016).

Para Dutschke (2013) la felicidad es una emoción natural del ser humano y cada día está tomando más importancia en las organizaciones, la felicidad organizacional es un concepto estratégico en la gestión del área de recursos humanos. Para Álvarez y Muñiz (2013) la función de las organizaciones es servir a todas las personas tanto las que laboran dentro de una organización como las que se encuentran fuera de ella, en ese sentido se

necesita que las organizaciones desde su misión busquen la felicidad organizacional y personal en cada uno de sus integrantes.

“Baker, et al. (2006) señalan que felicidad es un comportamiento organizacional (no emociones) y resultado de visión estratégica. Los mismos autores definen organización feliz como aquella donde cada individuo, en todos los niveles jerárquicos, tiene fortalezas, trabaja en equipo hacia un objetivo común, obtiene satisfacción al desarrollar nuevos productos o servicios y, ellos suelen proporcionar una diferencia positiva en la vida de otras personas” (Dutschke, 2013, p.22).

Dutschke (2013) mencionó que en las organizaciones gran parte de la felicidad radica en la satisfacción laboral, y citando a Fisher (2010) afirmó que la felicidad tiene diferentes dimensiones tales como:(a) la participación de los trabajadores con la organización y sus funciones; (b) la satisfacción con el trabajo y el compromiso positivo con la organización y sus funciones; y citando a Hosie, et al. (2007), indicó que la felicidad organizacional se relaciona también con la satisfacción con el trabajo.

La psicología organizacional positiva, cuyas investigaciones fueron realizadas por los psicólogos Seligman y Csikszentmihalyi, se ha centrado en el bienestar y la felicidad de las personas en el ámbito laboral, promoviendo el óptimo desarrollo de las personas mediante el estímulo de su creatividad y la diversificación de las labores cotidianas, de tal modo que se logre obtener un disfrute de las tareas diarias; así las organizaciones consideran como parte de esos objetivos mejorar su desempeño, elevando la calidad de vida laboral y por consiguiente la satisfacción de los colaboradores (Álvarez, 2013).

Un tema central en la gestión del talento humano ha sido y debe ser la satisfacción laboral, y actualmente las empresas invierten grandes recursos en su medición, así como también en la implementación de programas para mejorarla, sin embargo mejorar la satisfacción laboral no garantiza que los demás indicadores mejoren, es por ello que el primer

paso para una buena gestión es identificar las necesidades en su contexto, sí y solo así se podrán determinar las expectativas que tienen los colaboradores, y posteriormente mejorar sus niveles de satisfacción subjetiva (Yamamoto & Feijoo, 2007).

La satisfacción laboral se puede definir como una serie de actitudes que las personas tienen hacia su trabajo, por ejemplo si un colaborador está satisfecho con su trabajo, presentara actitudes positivas hacia éste; se ha demostrado que los factores que la determinan son: (a) trabajo intelectualmente estimulante; (b) recompensas equitativas; (c) condiciones favorables de trabajo y (d) colegas cooperativos, y sus las relaciones con estos fuera del ámbito laboral (Robbins & Judge, 2013).

Es importante tener en cuenta a la nueva generación que está ingresando al mundo laboral, los llamados *Millennials*, que tienen características particulares y quienes valoran mucho más la satisfacción laboral que generaciones anteriores; en este sentido el liderazgo transformacional y la gestión de la felicidad juegan un rol muy importante para evitar una fuga de talentos dentro de la empresa. Una buena gestión con un buen liderazgo administra emociones positivas en sus colaboradores de manera inteligente, y podrá lograr el compromiso con la organización de estos jóvenes talentos (Caraher, 2015).

2.2.2. Modelos de Gestión de Felicidad Organizacional

Vásquez (2016) mencionó que, de acuerdo al *World Economic Forum*, se está ingresando a una nueva era denominada *Human Age*, en un entorno dinámico y cambiante, en el que los cambios demográficos y los avances tecnológicos están introduciendo la necesidad en las organizaciones de replantear las estrategias de gestión de los profesionales; esto quiere decir que los enfoques de gestión empresarial que han venido predominando, han quedado insuficientes para afrontar las nuevas realidades y desarrollar nuevos planteamientos. Esta nueva realidad ha generado que la creación de un nuevo estilo de empresa, que presenta diferencias con la empresa tradicional y a la que Vásquez (2016) denominó empresa

emergente, este tipo de empresa se orienta más al rediseño de los procesos y a la innovación, que al trabajo manual, exige estilos de liderazgo más flexibles y que fomenten en sus equipos autonomía y delegación; bajo este nuevo enfoque la satisfacción de los trabajadores debe ser un objetivo prioritario, concepto que utilizó para desarrollar un modelo de gestión de personas orientado a la felicidad en el trabajo.

Otro modelo de gestión de la felicidad organizacional fue desarrollado por Acosta, Torrente, Llorens y Salanova en el año 2013, al que denominaron el Modelo HERO (Figura 2); que es un modelo heurístico y teórico que integró los resultados en base a la evidencia teórica y empírica que proviene de las investigaciones sobre estrés laboral y comportamiento organizacional. Según lo indicado en este modelo, una organización saludable combina tres componentes claves que interaccionan entre sí: (a) Recursos y prácticas organizacionales saludables; (b) Empleados saludables (eficacia y confianza organizacional); y (c) Resultados organizacionales saludables (desempeño). Dado que se trata de un modelo heurístico, debe ponerse a prueba a través de las relaciones específicas entre algunas variables de los componentes claves.



Figura 2. Modelo HERO (Healthy and Resilient Organization MODEL). Tomado de H. Acosta, P. Torrente, S. Llorens & M. Salanova (2013). p.109.

El Doctor Martin Seligman, considerado uno de los fundadores de la Psicología Positiva, también desarrolló un modelo de gestión de la felicidad, al que llamó Modelo

PERMA. Su modelo se basó en cinco componentes: (a) Emociones Positivas, que trata de experimentar emociones personales positivas y que además el clima organizacional también sea positivo; (b) Compromiso, con esto quiere decir que las personas deben poner en práctica sus fortalezas personales para poder desarrollar un mayor número de experiencias óptimas para sí mismos y para el equipo, colaboradores felices se involucran más con su trabajo, con su equipo y con la organización; (c) Relaciones positivas, las relaciones ofrecen una sensación de apoyo y compañía, que a su vez influyen en la percepción de bienestar, sin estas relaciones no podrá haber felicidad en el trabajo, ya que el impulsador de los equipos de alto rendimiento es la confianza; (d) Sentido de vida, es el desarrollo de los objetivos personales y del equipo, lo que quiere decir que si existe un propósito del trabajo que se relacione directamente con el propósito personal, las personas tienden a trabajar con mayor entrega y exigencia; y (e) Logro, es decir establecer metas que motiven a conseguirlas, cumplir las tareas, alcanzar los resultados y mostrar buenos indicadores (Seligman, n.d.).

2.2.3. Factores que influyen en la felicidad organizacional

Según Warr (2013), bajo una perspectiva centrada en el ambiente de trabajo, es fundamental clasificar adecuadamente las características laborales para poder determinar la felicidad en el trabajo, para este autor son 12 características que se asocian con la felicidad o infelicidad personal. La Tabla 1 muestra estas características con sus componentes, es importante mencionar que estas características tienen que guardar niveles equilibrados, el exceso o deficiencia de alguna de ellas podrá generar conflictos en otras áreas.

Además de la influencia de variables ambientales, la felicidad y la infelicidad también se originan en las mismas personas, que dependen de dos aspectos importantes: (a) las características a largo plazo, aspectos disposicionales o demográficos, tales como edad, género, y rasgos de personalidad como el neuroticismo y la extraversión que se relacionan con satisfacción laboral, que constituye un indicador importante de felicidad; y (b)

procedimientos a corto plazo, es decir la forma de afrontar y pensar en situaciones concretas en el corto plazo, que incluyen juicios comparativos, preocupación sobre el sentido de la vida y por el futuro, la autoeficiencia, la novedad y la relevancia personal (Warr, 2013). En la

Tabla 2 se muestran estos aspectos.

Tabla 1

Principales características laborales que afectan a la felicidad o infelicidad

Característica laboral	Sub-componentes
A1. Oportunidad de control	Influencia personal, autonomía, libertad de decisión, participación, libertad en la toma de decisiones
A2. Oportunidad para el uso y la adquisición de habilidades	Un entorno potencial para el uso y desarrollo de competencias y conocimientos
A3. Metas generados externamente	Demandas externas, desafío, bajar carga y sobrecarga de trabajo, identificación con la tarea, conflicto de rol, trabajo emocional, conflicto trabajo-casa
A4. Variedad	Cambios en el contenido de las tareas y los contactos sociales, dependencia de los demás, trabajo en equipo
A5. Claridad del entorno	Resultados predecibles, requisitos claros, claridad de rol, retroalimentación sobre las tareas, baja ambigüedad respecto al futuro
A6. Contacto con otros	Contacto social, calidad en las relaciones sociales, dependencia de los demás, trabajo en equipo
A7. Disponibilidad de dinero	Ingresos disponibles, nivel salarial, pago por resultados
A8. Seguridad física	Condiciones de trabajo adecuadas, grado de riesgos, calidad de los equipos de trabajo
A9. Posición socialmente valorada	Importancia de la tarea o función, contribución a la sociedad, status en grupos valorados
A10. Apoyo del supervisor	Consideración por parte de los jefes, trato justo por parte del supervisor, preocupación por el bienestar propio
A11. Desarrollo de carrera	Seguridad laboral, oportunidades de promoción
A12. Equidad	Justicia dentro de la propia organización, equidad en las relaciones de la organización con la sociedad

Tomado de Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada, por Warr. P (2013). *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, p.100.

El autor mencionó también que existen formas distintas de relacionar estas variables individuales con las ambientales, por ejemplo, las características físicas o de la personalidad pueden influir en la elección de empleos, o preferir algunas actividades de un trabajo, afectando a su vez a la felicidad. Es importante conocer la influencia que tienen ambas variables antes de aplicar cualquier política para mejorar la satisfacción laboral, porque

podría afectar la productividad; por ejemplo, los esfuerzos para mejorar el rendimiento de las organizaciones podrían generar mayores niveles de ansiedad y estrés.

Tabla 2

Principales características laborales que afectan a la felicidad o infelicidad

Característica laboral	Sub-componentes
J1. Comparaciones con otras personas	J1. “¿Cómo es mi situación comparada con la de otro individuo/grupo?”
J2. Comparaciones con otras situaciones	J2A. “¿Cómo es mi situación comparada con la situación que esperaba?”
J2A. Situación esperada	J2B. “¿Podría haberse desarrollado la situación de otra manera?”
J2B. Situación hipotética	J3A “Hasta el momento ¿la situación se ha deteriorad, mejorado, o se ha mantenido sin cambios?”
J3. Comparación con otras épocas	J3B. “De ahora en adelante ¿la situación se deteriorará, mejorará o permanecerá sin cambios?”
J3A. Tendencia anterior	J4. “¿Fue/es mi rendimiento eficaz en esta situación?”
J3B. Probable tendencia futura	J5. “¿Es la situación inusual o rutinaria?”
J4. Evaluación de una situación relacionada con la autoeficiencia	J6A. “¿Quiero tener este rol?”
J5. Evaluación de la novedad o familiaridad	J6B. “¿Valoro esta función?”
J6. Evaluación de relevancia personal	J6C. “¿Me gustan las cosas que tengo que hacer?”
J6A. Importancia asignada a la pertenencia a un rol	
J6B. Importancia asignada a las características de un rol	
J6C. Atractivo de las tareas fundamentales en el rol	

Tomado de Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada, por Warr. P (2013). *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, p.102.

2.3. Instrumentos para Medir la Felicidad

2.3.1. Escala de Satisfacción con la Vida

Diener, Emmons, Granfer y Griffin, en 1985, crearon la Escala de Satisfacción con la Vida, herramienta que sentó las bases para el desarrollo de instrumentos para medir la felicidad. Estos autores definieron la felicidad como bienestar subjetivo, y que está conformado por tres componentes que son: afecto positivo, afecto negativo, y satisfacción

con la vida. Esta escala se basó en la idea de que las personas deben ser capaces de poder juzgar sus vidas de manera objetiva y por lo tanto se pueda medir su satisfacción; dicha escala, cuenta con cinco preguntas, y cada una debe ser completada a través de una escala de Likert tomando en cuenta 10 categorías

2.3.2. Escala de Lima

Alarcón (2006) mencionó que existen escasos instrumentos de medición de la felicidad, y es por ello que decidió crear una escala de medición que se acople a la cultura peruana, debido a que las diferencias culturales, pueden generar respuestas variadas en relación a la felicidad. En base al concepto que “la felicidad es un estado afectivo de satisfacción plena que experimenta subjetivamente el individuo en posesión de un bien anhelado” (p. 101), propuso 27 indicadores (ver Tabla 3), los que fueron expuestos de manera positiva y negativa con relación a la felicidad. Cada ítem fue desarrollado de manera favorable o desfavorable con la felicidad, y fueron distribuidos de manera aleatoria en el cuestionario.

El instrumento está integrado por cuatro dimensiones o factores de la felicidad que son: (a) Factor 1. Sentido positivo con la vida, que relaciona las respuestas de rechazo a la depresión, fracaso, intranquilidad, pesimismo y vacío existencial, este rechazo indica grados de felicidad que se reflejan en actitudes positivas hacia la vida, la felicidad bajo esta dimensión significa estar libres de estados depresivos y tener sentimientos positivos hacia la vida; (b) Factor 2. Satisfacción con la vida, factor que indica el nivel de satisfacción que ha alcanzado una persona con su vida, y que cree que está donde debe de estar, o que se encuentra cerca de alcanzar sus metas de vida; (c) Factor 3. Realización personal, este factor se puede explicar a través de ítems como autosuficiencia, autonomía, tranquilidad emocional, placidez, que en conjunto son condiciones para conseguir el estado de felicidad completa, este concepto se relaciona con la definición de felicidad que supone la orientación de las

personas hacia metas que consideran valiosas para sus vidas, y (d) Factor 4. Alegría de vivir, se compone de experiencias positivas de la vida y sentirse generalmente bien.

Tabla 3

Escala de Felicidad de Alarcón

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 volviera a nacer, no cambiaría casi nada de mi vida
10.	Me siento satisfecho con lo que soy
11.	La mayoría del tiempo me siento feliz
12.	Es maravilloso vivir
13.	Por lo general me siento bien
14.	Me siento inútil
15.	Soy una persona optimista
16.	He experimentado la alegría de vivir
17.	La vida ha sido injusta conmigo
18.	Tengo problemas tan hondos que me quitan la tranquilidad
19.	Me siento un fracasado
20.	La felicidad es para algunas personas, no para mí
21.	Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado
22.	Me siento triste por lo que soy
23.	Para mí, la vida es una cadena de sufrimientos
24.	Me considero persona realizada
25.	Mi vida transcurre plácidamente
26.	Todavía no he encontrado sentido a mi existencia
27.	Creo que no me falta nada

Nota. Tomado de *Desarrollo de una Escala Factorial para Medir la Felicidad*, por R. Alarcón, 2006, *Interamerican Journal of Psychology*, 40, p. 106

2.3.3. Índice de Chamba 1.0

Yamamoto (2012) desarrolló una escala que mide la felicidad, a la que denominó Índice de Chamba 1.0, con el objetivo de brindar un instrumento de medición que considere las necesidades de la cultura peruana y que haya sido validado psicométricamente; este instrumento permite identificar nichos de necesidades insatisfechas en los colaboradores. La versión 1.0 considera factores validados en Lima Metropolitana, y se compone de dos

escalas, una a la que denominó: Se trabaja para vivir, que evalúa el impacto del trabajo en la satisfacción con la vida de las personas; y la otra que se refiere a la satisfacción laboral, a la que denominó, Chamba es chamba.

La satisfacción con la vida, para Yamamoto (2012), está influenciada por muchos factores como el trabajo, la salud y las relaciones familiares, las que influyen en la vida más allá del ámbito laboral; y por ello desarrolló la escala “Se trabaja para vivir”, que cuenta con nueve indicadores agrupados en cuatro grupos; estos indicadores no intentan cubrir todas las condiciones laborales asociadas con la satisfacción con la vida, pero intenta crear una lista mínima de condiciones laborales que tienen mayor impacto en la vida de las personas. Los cuatro factores que abarca esta escala se presentan en la Tabla 4.

Tabla 4

Indicadores de la escala “Satisfacción con la vida” del Índice de Chamba 1.0 de Yamamoto

	Chamba y sentirse bien	Chamba y buen lugar para vivir	Chamba y estatus	Chamba y hogar
Descripción	Describe cómo el trabajo provee condiciones que ayuden a que el colaborador tenga una sensación de bienestar. Sentirse bien es una necesidad encontrada en Lima metropolitana	Una necesidad importante encontrada en estudios en diferentes partes del mundo.	El trabajo ayuda a obtener estatus	La contribución del trabajo al Hogar
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajo ayuda a hacer lo que le gusta - El trabajo ayuda a la autoestima, a sentirse apreciado como persona - El trabajo ayuda a tener buenas relaciones con los seres queridos 	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajo permite vivir en un ambiente limpio y bonito - El trabajo permite vivir en un barrio con buenos vecinos 	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajo permite tener movilidad apropiada - El trabajo permite tener buena ropa 	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajo permite tener una vivienda - El trabajo permite brindar educación a los hijos

Nota. Tomado de *Índice de Chamba 1.0 Manual de Aplicación*, por J. Yamamoto, 2012, p.4.

Yamamoto (2012), citando Jones, 2006 y Wilcove et al., 2009, mencionó que existe evidencia que la combinación de mediciones de satisfacción con la vida y satisfacción laboral mejoran la predicción del rendimiento; además en un estudio previo, encontró que en el Perú ser un buen trabajador es un valor muy importante; con estos estudios previos se desarrolló la segunda escala, en base al dicho popular que dice “Chamba es chamba”, que se divide en dos

factores, y que a su vez están compuestos por tres indicadores cada uno, en la Tabla 5 se muestran estos indicadores.

Tabla 5

Indicadores de la escala “Chamba es chamba” del Índice de Chamba 1.0 de Yamamoto

	Sentirse bien en el trabajo	Un Buen lugar para trabajar
Descripción	Son los indicadores clave que se relacionan con un colaborador satisfecho en su trabajo	Son las características de buen lugar de trabajo
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Sentir que uno sale adelante - Trabajar en lo que a uno le gusta - Gozar de buena salud 	<ul style="list-style-type: none"> - Un ambiente de trabajo limpio y bonito - Capacitación para trabajar bien - Compañeros de trabajo organizados y cordiales

Nota. Tomado de *Índice de Chamba 1.0 Manual de Aplicación*, por J. Yamamoto, 2012, p.5.

Yamamoto y Feijoo (2007) mencionaron que la satisfacción con la vida es una dimensión de la felicidad muy importante y está relacionada a diversos factores tales como la salud, la familia y los amigos; luego de un análisis que realizaron en la ciudad de Lima Metropolitana, se reflejaron dos interrogantes: ¿Se vive para trabajar o se trabaja para vivir? Si se vive para trabajar, la satisfacción con el trabajo incrementa, por ello es normal que las empresas midan el clima laboral y la satisfacción; sin embargo, si se trabaja para vivir, el objetivo será el de encontrarse satisfecho con la vida, esto mejorará el desempeño y el bienestar de las personas. El Índice de Chamba 1.0 es una herramienta que se utiliza para el diagnóstico de la felicidad, y permite un diseño, evaluación y retroalimentación de la gestión de recursos humanos, pero no se utiliza para promocionar la calidad del lugar de trabajo.

2.3.4. Modelo Hipotético de Felicidad

Gamero (2013) sostuvo que la felicidad posee miles de interacciones con los diferentes aspectos de la vida humana, donde casi todos se interrelacionan, generando cambios en nuestras vidas a lo largo del tiempo, en base a todo lo trascendido durante la vida, y por lo manifestado, la felicidad posee múltiples dimensiones; es por ello que desarrolló un Modelo Hipotético de Felicidad (MHF) donde se analizó la relación de las experiencias de una persona y lo que va adquiriendo a lo largo de su vida, dicho modelo lo grafica en tres

círculos: (a) el primer círculo representa lo ejecutado y este va creciendo a medida que el ser humano va aprendiendo, ganando o recibiendo cosas de la vida; (b) el segundo círculo representa lo esperado, tiene el mismo comportamiento del primero, pero aquí le suma las expectativas más frecuentes del ser humano; y (c) el tercer círculo donde fusiona la felicidad con el segundo círculo; pero todos estos aspectos están condicionados a la identidad de cada ser humano.

Para poder relacionar la satisfacción laboral con la felicidad, Gamero creó un segundo modelo al que denominó Modelo Causal de Satisfacción Laboral (MCSL), donde priorizó las interacciones que se generan entre la felicidad y la satisfacción laboral, a diferencia del primer modelo, donde relacionó todas las experiencias adquiridas a lo largo de sus vidas, las que interactúan en conjunto como dimensiones; y en este caso la dimensión de trabajo se fusionó con el MCSL, donde se consideraron tres variables: aspectos laborales humanitarios, formales, y del entorno, las que interactúan con la felicidad y la identidad; para finalmente medir la satisfacción laboral, generando una escala de cuatro preguntas basadas en el Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, y en el cuestionario *Minnesota Satisfaction Questionnaire*; y para medir la felicidad, trabajó la escala de *The Satisfaction With Life Scale*, modificando de cinco a cuatro preguntas.

2.3.5. Instrumento para Medir Calidad de Vida en el Trabajo (CVT-GOHISALO)

González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010) fueron otros autores que elaboraron un instrumento de medición de la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT), dicho instrumento se apoyó en la lógica de las categorías propuestas por el Neopositivismo con los criterios de objetividad y pertinencia, y estas se relacionan con tres conceptos: bienestar, satisfacción y felicidad; asociándolas con la salud y también con el trabajo; este instrumento surge efecto cuando el trabajador a través del empleo y por su propia percepción ve cubiertas las

necesidades personales tales como: (a) soporte institucional, (b) seguridad e integración al puesto de trabajo, y (c) satisfacción por el mismo; identificando a través de su actividad laboral y el desarrollo personal alcanzado, así como la administración de su tiempo libre.

2.4. Sector Logístico Peruano

Según Lu y Su (2002) un operador logístico es una empresa que se encarga de los procesos de una o varias fases de la cadena de suministros de sus clientes, estas pueden ser: aprovisionamiento, transporte, almacenaje, distribución, y pueden incluir también actividades del proceso productivo y finanzas. Los operadores logísticos son empresas tercerizadas, y ofrecen a sus clientes eficiencia en costos y tiempo.

“La logística es el proceso de planear, implantar y controlar de manera eficiente y económica el flujo y almacenamiento de materias primas, inventarios en proceso, productos terminados e información vinculada con ellos desde el punto de origen al punto de consumo con el propósito de adecuarse a los requerimientos del cliente” (Lambert & Stock, 1993, citado por Valenzo, Bonales & Martinez, 2009, p.614).

Según Valenzo et al. (2009), la logística es una de las mejores fuentes para lograr ventajas competitivas para una empresa, y depende de la gestión de esta para lograr eficiencia en atención al cliente, y una reducción significativa de los costos; se puede decir que es el centro de las operaciones de la empresa. Muchas empresas están optando por tercerizar algunas actividades de su cadena de suministros para lograr una mejor eficiencia en sus operaciones.

Dentro de las principales actividades de las empresas del sector logístico son: (a) proceso de pedidos, (b) gestión de Inventarios, (c) transporte, (d) servicio al cliente, (e) compras, (f) embalaje, (g) almacenamiento, (h) planificación de productos, (i) tratamiento de mercaderías, y (j) gestión de la información; estas ayudan a entender las responsabilidades de

cada actividad del sector logístico, para mejorar la especialización en cada una de ellas y lograr la eficiencia requerida en sus operaciones.

Perú Top Publications en el año 2015 dio a conocer las tres primeras empresas operadoras del sector logístico más importantes en el Perú, siendo estas: (a) Ransa, que pertenece al Grupo Romero, fundada en el año 1939, y con operaciones en Perú, Bolivia, Ecuador, Colombia, El Salvador, Guatemala y Honduras; (b) Neptunia, empresa del Grupo Andino Investment Holding, fundada en 1980, y con centros de operación logística en Callao, Paita, Trujillo, Pucallpa y Arequipa; y (c) Dinet, perteneciente al Grupo Sandoval, con 21 años de experiencia en sectores como consumo, minería, bienes duraderos, *retail*, entre otros. Los principales problemas de logística en el Perú se encuentran en infraestructura, con un sistema de transportes que no satisface a los operadores logísticos, incrementado los costos de transporte aún más, de los que representan de por sí, teniendo que generar actividades propias para mejorar su sistema de comunicación, como es el caso de Ransa, quienes invirtieron en la construcción de un embarcadero fluvial en Pucallpa (Ucayali), que les permitió tener un sistema de transporte terrestre, y fluvial a la vez (El Comercio, 2017).

Champi, Coloma, Funegra y Vertiz (2016), aseguraron que existe una escasez de talento humano en el sector logístico en el Perú, y que según algunos expertos en la materia esto se debe a la inexistencia de carreras de pregrado enfocadas en logística, existe oferta a nivel de diplomados o maestrías, pero no a nivel de pregrado o a nivel técnico, a diferencia de Chile o Colombia donde si existe oferta académica. Mary Wong, gerente general adjunta de GS1 Perú, aseguró que la escasez de profesionales especializados ha restado competitividad en la gestión de la cadena de suministro en el Perú, y es una de las principales barreras para mejorar la eficiencia (Gestión, 2016).

La empresa en estudio es un operador logístico, que se encarga de toda la gestión de abastecimiento de suministros industriales para el mantenimiento, reparación y operaciones,

en empresas del sector minero, construcción, petrolero, energético, pesquero, agroindustrial y telecomunicaciones; cuya actividad principal es consolidar los requerimientos de los clientes, y entregar los productos que requieren de manera más eficiente en cuanto a tiempos y costos. La empresa cuenta con diversas áreas dentro de las cuales existen cuatro áreas de mayor importancia para la organización: (a) Compras nacionales, (b) Gerencia de Administración y Finanzas, (c) Importaciones, y (d) Logística; las que son necesarias para la supervivencia de la organización, como lo indicó el área de RRHH en entrevistas realizadas.

2.5. Resumen

Felicidad es un término que se estudió desde tiempos de Epicuro y Aristóteles, pero el concepto que se tenía sobre ella ha ido evolucionando en el tiempo, y hoy más que nunca está cobrando mayor importancia en la vida de las personas y en las organizaciones a nivel mundial; considerando a este término como un estado afectivo de satisfacción plena que experimentan subjetivamente las personas por un bien. Por esta razón las organizaciones les están dando importancia a la gestión de recursos humanos, y por ello la satisfacción en el trabajo ha cobrado relevancia, sin embargo, durante muchos años sólo se ha estudiado y medido esta dimensión, y dejando de lado la parte interna de cada persona.

Autores como Yamamoto y Alarcón, definen la felicidad como bienestar subjetivo, concepto que ha alcanzado mucha importancia dentro de la vida de las personas, ya que una persona no puede llegar a ser feliz si es que primero no satisface sus necesidades, y que según el mismo Yamamoto se requieren recursos para poder obtener dicha satisfacción; y para Alarcón se trata de una evaluación subjetiva, afectiva y cognitiva de la vida de las personas, que cada uno realiza, en base a la totalidad de sus vidas o de una parte de ella.

La psicología positiva se ha centrado en el bienestar y la felicidad de las personas en el ámbito laboral, y las empresas le están dando mayor importancia a crear políticas con el fin de fomentar la felicidad en sus trabajadores. El bienestar social puede ser objetivo o subjetivo

y está asociado con la productividad económica y necesidades básicas como; (a) crecimiento económico, (b) infraestructura productiva, (c) estabilidad económica, (d) servicios de salud y educación, etc.

Para Dutschke (2013), gran parte de la felicidad organizacional se encuentra en la satisfacción laboral, y además mencionó que esta presenta diferentes dimensiones como: (a) la participación de los trabajadores con la organización y sus funciones, y (b) la satisfacción con el trabajo y el compromiso positivo con la organización; lo que indica que la gestión del talento humano debe conllevar a la satisfacción laboral, aunque esto no garantice mejorar en los demás indicadores, por lo que identificar sus necesidades es primordial en una buena gestión, para determinar las expectativas que tienen los colaboradores, y posteriormente mejorar sus niveles de satisfacción subjetiva, y por consiguiente la felicidad organizacional.

Yamamoto desarrolló una herramienta centrada en indicadores de satisfacción laboral y los relacionó con indicadores de satisfacción con la vida para encontrar una escala que permitiera una mejor medición de la felicidad en el trabajo. Su herramienta se basó en dos escalas, una a la que llamó “Se trabaja para vivir”, que tiene indicadores que miden la satisfacción con la vida a través del trabajo; y la otra “Chamba es chamba”, cuyos indicadores miden la satisfacción con el trabajo.

La investigación se desarrolló en una empresa del sector logístico peruano, y se analizaron algunas características de este sector para poner en contexto el estudio. Entre las principales características que se encontraron, y que muchos expertos del sector coinciden, es la falta de talento capacitado en el sector. En el Perú no existe ofertas de estudios de pregrado especializados en logística, solo existen cursos a nivel postgrado, lo que dificulta encontrar grandes talentos capacitados de manera adecuada en el sector. La empresa en investigación cuenta con diversas áreas dentro de las cuales existen cuatro áreas de mayor importancia para la organización: (a) Compras nacionales, (b) Gerencia de Administración y Finanzas, (c)

Importaciones, y (d) Logística; las que forman parte del *Core Business* de la organización, como fue indicado por el área de RRHH en entrevistas realizadas.

2.6. Conclusiones

En el presente capítulo se ha revisado la literatura relacionada a la felicidad en el ámbito laboral, lo cual ha permitido concluir que la felicidad es un concepto equivalente a bienestar subjetivo, sustentadas por Yamamoto y Alarcón; quienes mencionaron que la felicidad se asocia con la satisfacción de las necesidades, para lo cual requieren de recursos que permitan conseguirlas; en ese sentido las organizaciones deben enfocarse en las personas para poder lograr mejores resultados, y poco a poco gestionar el talento humano, y así mejorar sus indicadores de rentabilidad.

Se concluye que existe la necesidad de medir la felicidad en una empresa del sector logístico, para poder identificar las oportunidades de mejora en cada área de la organización, para lo cual se determinó que el Índice de Chamba 1.0 de Yamamoto es el más adecuado, debido a que esta herramienta se encuentra validada para Lima Metropolitana, considerando su cultura y la que está compuesta por dos escalas: “Se trabaja para vivir”, donde se evalúa el impacto del trabajo en la satisfacción con la vida de las personas; y, “Chamba es chamba”, referido a la satisfacción laboral.

Capítulo III: Metodología

La presente investigación tuvo como propósito medir la felicidad de los colaboradores de una empresa del sector logístico en el Perú, y se eligió un enfoque metodológico cuantitativo porque se analizó objetivamente un fenómeno que ocurre en la realidad, en este caso, que tan felices son las personas que trabajan en la empresa, y el nivel de felicidad en cada área. Según Koval (2011), mediante este enfoque se expresan los datos por medio de valores numéricos, que se obtienen de manera directa, y que son procesados mediante métodos estadísticos. La técnica para obtener los datos cuantitativos se realizó a través de un cuestionario basado en el Índice de Chamba 1.0 de Yamamoto para medir la felicidad. La población estuvo conformada por los colaboradores de una empresa del sector logístico, y se ha aplicado la técnica de muestreo probabilístico para obtener el tamaño de la muestra, con el objetivo de generalizar estos resultados para el total de la población. El Índice de Chamba 1.0 es un instrumento que fue validado por el Doctor Jorge Yamamoto a través de un análisis factorial exploratorio, y determinó su confiabilidad utilizando el Alpha de Cronbach.

3.1. Diseño de la Investigación

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo, y con un diseño no experimental – transversal. El estudio cuantitativo fue seleccionado porque se buscó medir objetivamente el nivel de felicidad de los colaboradores de una empresa del sector logístico. La investigación no buscó las razones por las que estas personas son felices o no, tampoco encontrar relaciones entre variables, se enfocó en un fenómeno tal cual ocurre en la realidad, tratando de ser lo más objetiva posible. Además, los datos que se obtuvieron a través de la aplicación de cuestionarios basados en el Índice de Chamba 1.0 de Yamamoto, se representaron mediante números, y se analizaron mediante métodos estadísticos. De esta manera se logró determinar el nivel de felicidad de los colaboradores, y la identificación de oportunidades de mejora.

Se utilizó un alcance descriptivo porque sólo se buscó recopilar información objetivamente y sin buscar explicaciones, es decir no se han relacionado variables, puesto que la finalidad fue identificar el nivel de felicidad de los colaboradores de una empresa del sector logístico (Hernández et al, 2014). Según estos autores, “con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.92).

Para la investigación se utilizó un diseño no experimental porque se midió un fenómeno real, es decir tal cual ocurre en un determinado período de tiempo, sin que se manipularan deliberadamente variables, buscando reflejar el estado actual de un fenómeno, en este caso la felicidad de los colaboradores en un determinado punto de tiempo, no se buscó su evolución en el tiempo, ni tampoco se trató de determinar su relación con otras variables. (Hernández et al, 2014). Además, se optó por un diseño transeccional o transversal porque se recolectaron datos en un solo momento, como lo mencionaron Hernández et al (2014), “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p.154).

3.2. Población y muestra

3.2.1 Población

Véliz (2010) mencionó que una población o universo es el conjunto de elementos de los que se desea obtener cierto tipo de información, y complementado esta idea, Levin y Rubin (2010) mencionaron que son elementos de los cuales se intenta sacar algunas conclusiones. Hernández et al (2014) definieron “la población o universo como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174). La población de la presente investigación está determinada por el conjunto de los colaboradores de las principales áreas de una empresa del sector logístico ubicada en Lima Metropolitana, las que

conforman el *Core Business* de la organización, siendo un total de cuatro: Compras Nacionales, Importaciones, Gerencia de Administración y Finanzas (GAF), y Logística; cuyas características se describen en la Tabla 6.

Tabla 6

Características de la Población por áreas

Característica	GAF	Importaciones	Compras Nacionales	Logística
Edad promedio	30-40	23 - 27	28 - 35	25 - 35
Estado civil	solteros	solteros	solteros	solteros
Tienen pareja	si	no	si	si
Tienen hijos	si	no	si	si
Viven cerca de la empresa	no	no	no	no
Años de servicio en la empresa	entre 5 y 10 años	entre 1 y 3 años	entre 3 y 8 años	entre 1 y 5 años
Personalidad	introvertidos	extrovertidos	introvertidos	introvertidos
Nivel de estudios	superior	superior	superior	secundaria completa
Años de experiencia laboral en el mercado	5 a 10 años	1 a 3 años	3 a 5 años	1 a 3 años

3.2.2 Muestra

Según Hernández et al. (2014), la muestra es un subconjunto de la población cuyas características son representativas, donde las muestras tomadas tienen la misma posibilidad de ser elegidas dentro de la población total. Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el método probabilístico de muestreo aleatorio simple, mediante una selección aleatoria de los sujetos de análisis de una empresa del sector logístico considerando las cuatro áreas principales que forman parte del *Core Business* de la empresa del sector logístico, (a) Compras Nacionales, (b) Gerencia de Administración y Finanzas, (c) Importaciones, y (d) Logística. La muestra fue calculada con un error máximo aceptable de 5%, con nivel de confianza deseado de 95%, y con un porcentaje estimado de la muestra de 50%, donde se obtuvo una muestra de 99 para una población total de 133 personas, a partir de los siguientes cálculos:

$$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + (z^2(p * q))/N}$$

n = Tamaño de la muestra

z = Nivel de confianza: 95%

p = Proporción de poblacional con la característica deseada: 0.5

q = Proporción de poblacional sin la característica deseada: 0.5

e = Máximo error tolerable: 5%

N = Tamaño de la población: 133

$$n = \frac{1.96^2(0.5 * 0.5)}{0.05^2 + (1.96^2(0.5 * 0.5))/133} = 98.79$$

Además, para determinar el tamaño de muestra por cada área se utilizó el método de muestreo estratificado simple; mediante el cual se divide la población en subpoblaciones o estratos, y en cada estrato aplica el método de muestreo simple aleatorio (Badii, Guillen, Valenzuela, Cerna & Abreu, 2011).

Muestra por cada área

Compras Nacionales:	17
GAF:	29
Importaciones:	23
Logística:	64

$$ni = n * \frac{Ni}{N}$$

n = Tamaño de la muestra: 99

N = Número de elementos de la población: 133

Ni = Tamaño del estrato i

Compras Nacionales:

$$n1 = 99 * \frac{17}{133} = 12.65$$

GAF

$$n2 = 99 * \frac{29}{133} = 21.58$$

Importaciones

$$n3 = 99 * \frac{23}{133} = 17.12$$

Logística

$$n4 = 99 * \frac{64}{133} = 47.04$$

3.3. Consentimiento Informado

Se solicitó autorización a la Gerencia General de la empresa para poder aplicar un instrumento para medir la felicidad en la empresa, luego se explicó la metodología al área de Gestión y Desarrollo Humano (GDH) y con la autorización de ambos se procedió a informar a los colaboradores (ver Apéndice A); este Consentimiento Informado (CI) es un documento que incluye los riesgos y los beneficios que tienen los participantes si deciden formar parte de la investigación. La muestra es pequeña, por lo que se le explicó a cada participante sobre la razón de ser de la investigación y los objetivos de la misma. Se les explicó la importancia de medir la felicidad en la organización y por qué su aporte era valioso para desarrollar el tema. Una vez comprendido esto, las personas que aceptaron ser encuestadas firmaron el CI, se les explicó además que los datos se guardarían en la Base de Datos de manera confidencial y que sólo iban a ser utilizados para fines de la investigación, los resultados a Gerencia se presentarán de manera anónima.

3.4. Instrumentos de Investigación

Hernández et al.(2014) mencionaron que, para recolectar datos de un fenómeno social, el instrumento más utilizado es el cuestionario, y lo definieron como "... un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir" (p.217); por tal motivo se decidió utilizar el cuestionario puesto que, es el que consigue un porcentaje mayor de

respuestas, y con menor porcentaje de información falsa; además de realizar su aplicación de manera presencial, para tener un mayor control del mismo, asegurando su anonimato.

El cuestionario aplicado fue el Índice de Chamba 1.0 de Yamamoto (2012), por ser un instrumento ya validado en la cultura peruana, además de contener preguntas fáciles de responder, siendo los encuestados los colaboradores de una empresa del sector logístico (ver Apéndice B); este instrumento está compuesto por una escala de tipo Likert, de cuatro alternativas: Nada importante, Algo importante, Importante, y Muy importante. La primera escala, Se trabaja para vivir, cuenta con un área de expectativas, que evalúa las necesidades y su importancia; y un área de percepción de logro, que evalúa en qué grado se alcanza la necesidad (ver Tabla 7)

Al igual que la primera, la segunda escala del Índice de Chamba 1.0, cuenta con un área de expectativas, que evalúa la importancia de las necesidades, y otra área de percepción del logro de estas necesidades, que evalúa el grado de alcance que tiene la necesidad. Se ha encontrado que, en el Perú, el ser un buen trabajador es el valor más importante. La escala cuenta con seis indicadores agrupados en dos factores: (a) Sentirse bien en el trabajo; y (b) un Buen Lugar para trabajar. (Yamamoto, 2012) (ver Tabla 8).

La calificación se realiza al promediar las puntuaciones de los ítems correspondientes a cada uno de los factores. Para evaluar cada factor en cualquiera de las dos escalas, se contrasta este puntaje promedio de la expectativa contra su percepción de logro, obteniéndose seis resultados en total, cuatro de la primera escala “Se trabaja para vivir”, y dos de la segunda “Chamba es chamba”. Por ejemplo, si se desea medir “Chamba y estatus” se debe contrastar contra la percepción de logro de “Chamba y estatus”; y así se podrá determinar el grado de haber alcanzado sus necesidades.

Tabla 7

Tabla descripción de la primera escala “Se trabaja para vivir” del Índice de Chamba 1.0

	Evaluación Cuantitativa (Promedios)		Descripción	Evaluación Cualitativa
	Expectativas (Necesidades)	Percepción de Logro		Indicadores
Chamba y Sentirse bien	Ítems 9, 10 y 11	Ítems 25, 26 y 27	Describe como el trabajo provee condiciones que ayuden a que el colaborador tenga una sensación de bienestar.	<ul style="list-style-type: none"> El trabajo ayuda a hacer lo que le gusta El trabajo ayuda a la autoestima, a sentirse apreciado como persona El trabajo ayuda a tener buenas relaciones con los seres queridos
Chamba y Buen lugar para vivir	Ítems 4 y 5	Ítems 20 y 21	El aporte del trabajo para tener un Buen Lugar para vivir, una necesidad importante encontrada en estudios en diferentes partes del mundo	<ul style="list-style-type: none"> El trabajo permite vivir en un ambiente limpio y bonito El trabajo permite vivir en un barrio con buenos vecinos
Chamba y Estatus	Ítems 3 y 7	Ítems 19 y 23	El trabajo ayuda a obtener Status.	<ul style="list-style-type: none"> El trabajo permite tener movilidad apropiada El trabajo permite tener buena ropa
Chamba y Hogar	Ítems 1 y 2	Ítems 17 y 18	La contribución del trabajo al Hogar.	<ul style="list-style-type: none"> El trabajo permite tener una vivienda El trabajo permite brindar educación a los hijos

Nota: Tomado de “El índice de Chamba 1.0 – Manual de Aplicación, por J. Yamamoto (2012)

Tabla 8

Tabla descripción de la primera escala “Chamba es chamba” del Índice de Chamba 1.0

	Evaluación Cuantitativa (Promedios)		Descripción	Evaluación Cualitativa
	Expectativas (Necesidades)	Percepción de Logro		Indicadores
Sentirse bien en el trabajo	Ítems 8, 12 y 6	Ítems 24, 28 y 22	Son los indicadores clave que se relacionan con un colaborador satisfecho en su trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Sentir que uno sale adelante Trabajar en lo que a uno le gusta Gozar de buena salud
Buen lugar para trabajar	Ítems 15, 14, 13 y 16	Ítems 31, 30, 29 y 32	Son las características de buen lugar de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Un ambiente de trabajo limpio y bonito Capacitación para trabajar bien Compañeros de trabajo organizados y cordiales

Nota: Tomado de “El índice de Chamba 1.0 – Manual de Aplicación, por J. Yamamoto (2012)

3.5. Recolección de datos

Para la recolección de datos de la investigación aplicada a los colaboradores de una empresa del sector logístico, se siguieron los siguientes pasos: (a) se realizó previamente una

reunión con la Gerencia General, quien generó la autorización para llevar a cabo la medición de la felicidad; (b) se entrevistó a la Jefa de Recursos Humanos para definir el desarrollo de la encuesta al personal de la empresa; (c) se elaboró el cuestionario físico basado en el Índice de Chamba 1.0 de Yamamoto; (d) se aplicó el cuestionario de manera presencial, para ello se dispuso de una de las salas de la empresa, donde previamente se les explicó el motivo de la investigación y la importancia de obtener respuestas sinceras, los cuestionarios se aplicaron por grupos y de manera anónima, para evitar que los colaboradores sintieran temor a la hora de responder; y finalmente (e) se procedió a analizar la información recolectada, y las respuestas se transfirieron a hojas de cálculo electrónicas para su debido análisis. Para evitar un sesgo se informó a los participantes que los cuestionarios eran totalmente anónimos, y que no existían respuestas buenas ni malas, pero que sí se necesitaba que fueran lo más sinceras y transparentes posibles.

3.6. Análisis de Datos

Para analizar los datos cuantitativos obtenidos a través de los cuestionarios aplicados a los colaboradores de la empresa, se administró un análisis de estadística descriptiva para la variable. Para el análisis estadístico de los datos obtenidos se utilizó un software estadístico de uso gratuito llamado JASP, desarrollado por la Universidad de Ámsterdam. A través de la estadística descriptiva se obtienen medidas de tendencia central, como media, mediana y moda; y medidas de variabilidad como rango, desviación estándar y varianza; los gráficos son importantes para lograr una mejor visualización y entendimiento de los datos.

Yamamoto (2012), mencionó que, en caso de obtener una distribución no normal, se recomienda aplicar en casos típicos el contraste de Wilcoxon. En caso de una distribución normal, se recomienda utilizar una prueba t de Student. La presente investigación obtuvo una distribución no normal, mediante la prueba de normalidad de Shapiro-Wildpor, por ende, se

optó en emplear la prueba no paramétrica para muestras relacionadas, es decir la prueba de rangos con signos de Wilcoxon.

3.7. Validez y Confiabilidad

El Doctor Jorge Yamamoto validó su instrumento, el Índice de Chamba 1.0, en una muestra de empresas en Lima Metropolitana, mediante una prueba piloto que se aplicó a 324 participantes que confirmaron sus adecuadas propiedades psicométricas (Yamamoto, 2013). Yamamoto (2012) aplicó la técnica del análisis factorial confirmatorio para validar el Índice de Chamba 1.0. Para determinar la consistencia interna del cuestionario se empleó el Alfa de Cronbach. La escala se trabaja para vivir y la escala chamba es chamba presenta una consistencia interna aceptable ($\alpha > 0.7$). En la Tabla 9 se presentan los resultados del coeficiente de confiabilidad.

Tabla 9

Tabla Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

	Alfa de Cronbach
Escala Se Trabaja para Vivir	0.7831
Escala Chamba es Chamba	0.7874

3.8. Resumen

En este capítulo se estableció la metodología para el desarrollo de la investigación con enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo, y un diseño no experimental-transversal, con el fin de utilizar un instrumento para medir la felicidad en los colaboradores de una empresa del sector logístico. Se eligió un enfoque cuantitativo porque se busca medir un fenómeno, y representar los datos obtenidos mediante números, a los que se les aplicó métodos estadísticos para su análisis. El método utilizado fue el del cuestionario basado en el Índice de Chamba 1.0 de Yamamoto (2012).

La población que se utilizó para la Investigación fueron los colaboradores de la empresa del sector logístico, con un rango de edades entre 25 y 60 años, y que viven en Lima Metropolitana. La muestra fue calculada con un error máximo aceptable de 5%, nivel de confianza deseado de 95% y con un porcentaje estimado de la muestra de 50%; obteniéndose una muestra de 99 personas.

La medición se llevó a cabo a través de un cuestionario basado en el Índice de Chamba 1.0, que fue aplicado a los colaboradores de una empresa del sector logístico mediante cuestionarios impresos, manteniendo el anonimato y asegurando la confidencialidad de los datos, esto para evitar que los colaboradores presenten signos de temor a la hora de evaluarlos. Los datos obtenidos a través del cuestionario se analizaron a través una estadística descriptiva. Para el análisis estadístico se utilizó un software estadístico de uso gratuito llamado JASP, desarrollado por la Universidad de Ámsterdam. Yamamoto en el año 2012, validó su instrumento a través de un análisis factorial mediante una prueba piloto que se aplicó a 324 participantes que confirmaron sus adecuadas propiedades psicométricas; y para determinar la consistencia interna del cuestionario se empleó el Alfa de Cronbach, donde la escala se trabaja para vivir y la escala chamba es chamba presentan una consistencia interna aceptable ($\alpha > 0.7$).

Capítulo IV: Presentación de Resultados

En el presente capítulo se darán a conocer los resultados obtenidos del cuestionario basado en el Índice de Chamba 1.0 de Yamamoto, los que serán analizados para responder a las preguntas de investigación que parten de los objetivos específicos del propósito de la investigación, que es medir la Felicidad de los colaboradores de una empresa del sector logístico, ubicada en Lima Metropolitana. Cabe mencionar que los cuestionarios fueron resueltos mediante entrevistas presenciales, y en el área de trabajo correspondiente a cada uno de los colaboradores de la empresa en mención, manteniendo privacidad al momento de su participación, asegurando el anonimato y participación individualizada; y así obtener la mayor confiabilidad de sus respuestas, y comprender la percepción de felicidad que tiene el colaborador respecto a su organización.

4.1. Perfil de Participantes

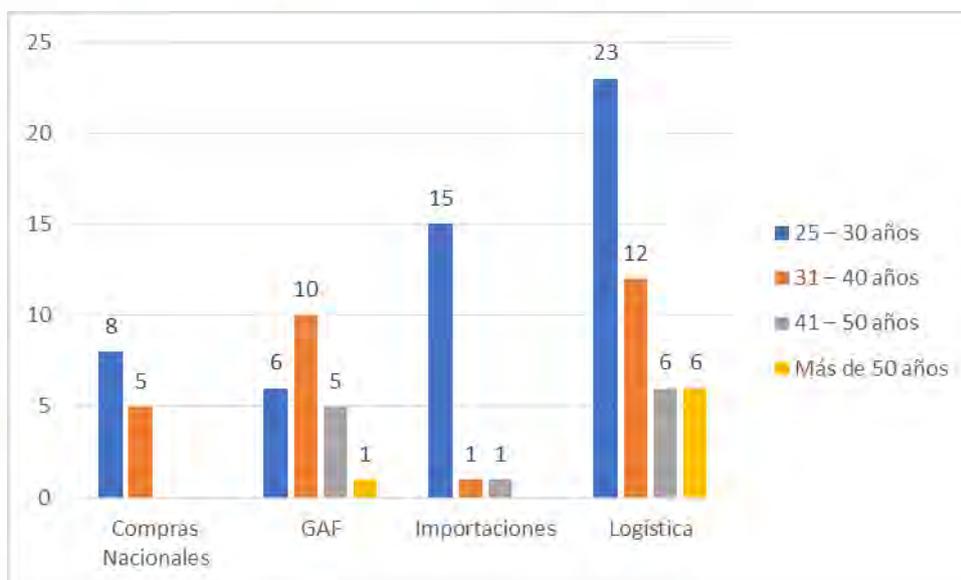
Se realizaron 99 entrevistas distribuidas en las cuatro áreas principales que forman parte del *Core Business* de la empresa del sector logístico, dentro de los cuales 13 participantes corresponden al área de Compras Nacionales, 22 a Gerencia de Administración y Finanzas (GAF), 17 a Importaciones, 47 a Logística.; para ello se aplicó el muestreo probabilístico estratificado donde el total de la población es de 133 (N), siendo la muestra necesaria para representarla de 99 (n), y la fracción constante obtenida fue de 0.7444 (f) (ver Tabla 10).

Tabla 10

Muestra Probabilística Estratificada de Participantes

Área	Población Total	Muestra
Compras Nacionales	17	13
GAF	29	22
Importaciones	23	17
Logística	64	47
	N = 133	n = 99

Una vez obtenida la autorización de la Gerencia General de la empresa y del área de Gestión y Desarrollo Humano (GDH), los participantes fueron informados del porqué del cuestionario y de su confidencialidad, como se mencionó en el Capítulo III, aceptando de manera voluntaria y respondiendo al 100% las preguntas del cuestionario establecido, y de este modo se pudo obtener las diferentes percepciones que tienen los colaboradores respecto a la felicidad en su organización. El perfil de los participantes se muestra en las Figuras 3, 4 y 5.



Nota: Gerencia de Administración y Finanzas (GAF)

Figura 3. Perfil de Participantes comparando las Áreas de la Empresa con sus Edades.

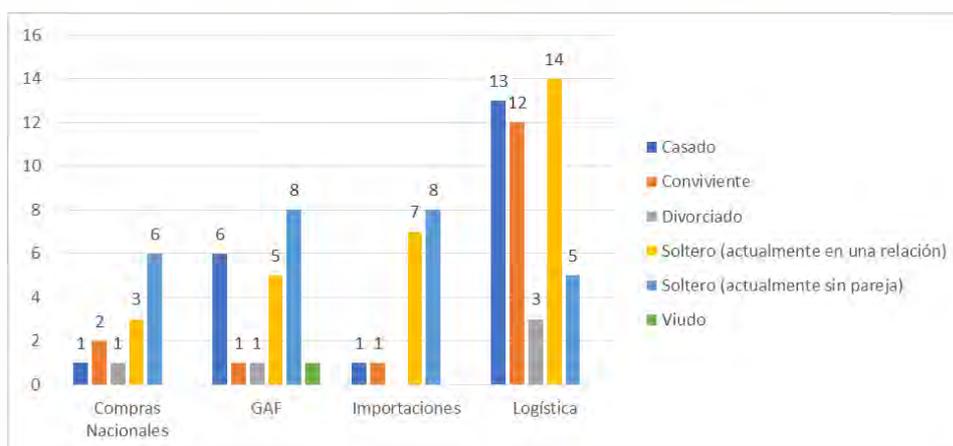


Figura 4. Perfil de Participantes comparando las Áreas de la Empresa con su Estado Civil.

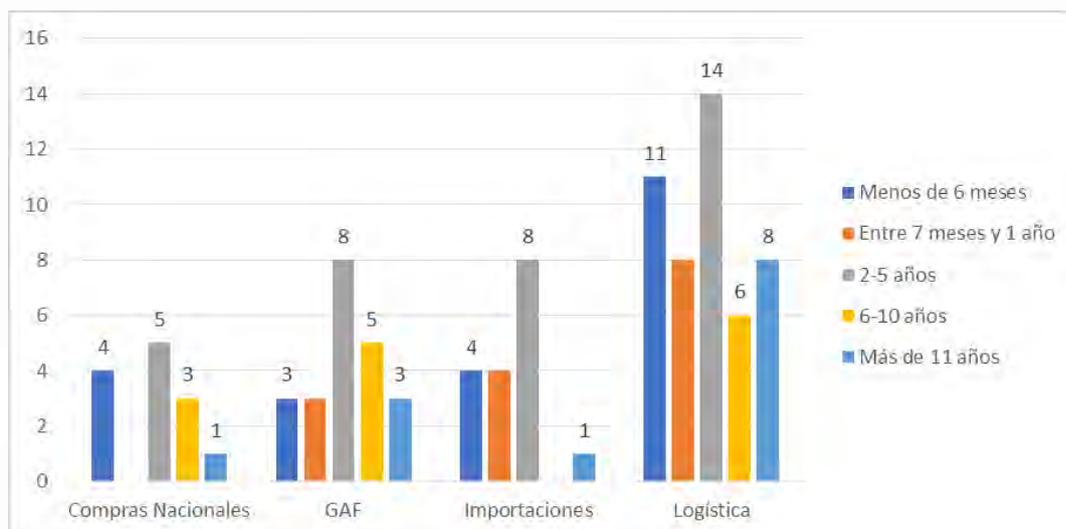


Figura 5. Perfil de Participantes comparando las Áreas de la Empresa con su Tiempo de Trabajo.

4.2. Presentación y Discusión de Resultados

Para poder determinar las pruebas estadísticas a realizar, se trabajó la data respecto a una prueba de normalidad de Shapiro-Wild, donde se consideraron todos los factores de ambas escalas dentro del cuestionario de medición: “Se trabaja para vivir”, y “Chamba es Chamba”; presentando una distribución distinta a la normal ($p < 0.05$), como se muestra en la Tabla 11, por lo que se decidió emplear la prueba no paramétrica para muestras relacionadas, es decir, la prueba de rangos con signos de Wilcoxon; de acuerdo a lo mencionado por Yamamoto (2012).

4.2.1 Nivel de felicidad en los colaboradores según el índice de chamba 1.0

Luego de obtener los resultados estadísticos de los colaboradores en la empresa logística en estudio, se percibe un bajo nivel de felicidad en los colaboradores, porque gran parte de los valores obtenidos están por debajo de $p < 0.05$, esto quiere decir que la expectativa es mayor al logro, obteniendo índices de insatisfacción; sin embargo en los indicadores de chamba y estatus si se percibe que supera este valor, ya que en este indicador el logro es mayor a la expectativa y por consiguiente el trabajo los ha ayudado a obtener estatus, mostrando que la necesidad está satisfecha (ver Tabla 12).

Tabla 11

Prueba de Normalidad de Shapiro-Wild

Escala	Ítems	Prueba Estadística	P-Valor
"Se trabaja para vivir"	Expectativa Chamba y Sentirse bien	0.872	0.000
	Expectativa Chamba y Buen lugar para vivir	0.88	0.000
	Expectativa Chamba y Estatus	0.944	0.000
	Expectativa Chamba y Hogar	0.793	0.000
	Logro Chamba y Sentirse bien	0.939	0.000
	Logro Chamba y Buen lugar para vivir	0.895	0.000
	Logro Chamba y Estatus	0.939	0.000
	Logro Chamba y Hogar	0.914	0.000
"Chamba es chamba"	Expectativa Sentirse bien en el trabajo	0.749	0.000
	Expectativa Buen lugar para trabajar	0.875	0.000
	Logro Sentirse bien en el trabajo	0.93	0.000
	Logro Buen lugar para trabajar	0.945	0.000

Tabla 12

Prueba pareada de rangos con signos de Wilcoxon

Comparación	Prueba estadística	P-Valor
Logro Chamba y Sentirse bien -Expectativa Chamba y Sentirse bien	620	0.000
Logro Chamba y Buen lugar para vivir - Expectativa Chamba y Buen lugar para vivir	497.5	0.002
Logro Chamba y Estatus - Expectativa Chamba y Estatus	1032	0.052
Logro Chamba y Hogar - Expectativa Chamba y Hogar	308	0.000
Logro Sentirse bien en el trabajo-Expectativa Sentirse bien en el trabajo	453	0.000
Logro Buen lugar para trabajar-Expectativa Buen lugar para trabajar	554.5	0.000

4.2.2 Percepción de logro de los colaboradores respecto a sus propias expectativas por área

Respecto a la escala de "Se trabaja para vivir", los colaboradores del área de Compras Nacionales, perciben que su actual trabajo les ha permitido alcanzar sentirse bien en lo personal, y les ha permitido alcanzar un estatus de acuerdo a sus expectativas ($p > 0.05$); con

respecto a estos dos factores se encuentran en estado de equilibrio. Sin embargo, su actual empleo no les ha permitido conseguir un buen lugar para vivir, ni ha contribuido con su hogar de acuerdo con sus expectativas ($p < 0.05$); con respecto a estos dos factores se encuentran en estado de insatisfacción (ver Tabla 13).

Respecto a la escala de “Chamba es Chamba”, los colaboradores del área de Compras Nacionales perciben que no se sienten bien con el actual empleo en el cual se desempeñan, con respecto a este factor se encuentran en estado de insatisfacción ($p < 0.05$). Consideran que su trabajo si es un buen lugar para trabajar de acuerdo con sus expectativas ($p > 0.05$); con respecto a este factor se encuentran en estado de equilibrio (ver Tabla 13).

Tabla 13

Índice de Satisfacción Subjetiva con la chamba de los factores de las escalas “Se trabaja para vivir” y “Chamba es Chamba” de los trabajadores del área de compras nacionales

<i>Se trabaja para vivir</i>	Prueba de Wilcoxon	P-Valor
Logro Chamba y Sentirse bien -Expectativa Chamba y Sentirse bien	8	0.091
Logro Chamba y Buen lugar para vivir - Expectativa Chamba y Buen lugar para vivir	0	0.031
Logro Chamba y Estatus - Expectativa Chamba y Estatus	31	0.891
Logro Chamba y Hogar - Expectativa Chamba y Hogar	3	0.012
<i>Chamba es Chamba</i>	Prueba de Wilcoxon	P-Valor
Logro Sentirse bien en el trabajo-Expectativa Sentirse bien en el trabajo	9	0.034
Logro Buen lugar para trabajar-Expectativa Buen lugar para trabajar	10.5	0.085

Respecto a la escala de Se trabaja para vivir, los colaboradores del área GAF, perciben que su actual trabajo no les ha permitido alcanzar a sentirse bien en lo personal, no les ha permitido alcanzar un estatus, ni ha contribuido con su hogar de acuerdo a sus expectativas ($p < 0.05$), por ello se encuentran en estado de insatisfacción. Sin embargo, su actual empleo les ha permitido conseguir un buen lugar para vivir, de acuerdo a sus expectativas ($p < 0.05$);

con respecto a este factor se encuentran en estado de equilibrio. Respecto a la escala de “Chamba es Chamba”, los colaboradores del área GAF, perciben que no se sienten bien con el actual empleo en el cual se desempeñan, ni consideran que su trabajo es un buen lugar para trabajar ($p < 0.05$); con respecto a estos factores se encuentran en estado de insatisfacción. (ver Tabla 14)

Tabla 14

Índice de Satisfacción Subjetiva con la chamba de los factores de las escalas “Se trabaja para vivir” y “Chamba es Chamba” de los trabajadores del área GAF

<i>Se trabaja para vivir</i>	Prueba de Wilcoxon	P-Valor
Logro Chamba y Sentirse bien -Expectativa Chamba y Sentirse bien	20.5	0.000
Logro Chamba y Buen lugar para vivir - Expectativa Chamba y Buen lugar para vivir	58.5	0.079
Logro Chamba y Estatus - Expectativa Chamba y Estatus	35	0.05
Logro Chamba y Hogar - Expectativa Chamba y Hogar	29	0.002
<i>Chamba es Chamba</i>	Prueba de Wilcoxon	P-Valor
Logro Sentirse bien en el trabajo-Expectativa Sentirse bien en el trabajo	0	0.000
Logro Buen lugar para trabajar-Expectativa Buen lugar para trabajar	3.5	0.000

Respecto a la escala de Se trabaja para vivir, los colaboradores del área de Importaciones perciben que su actual trabajo no les ha permitido alcanzar a sentirse bien en lo personal, no les ha permitido alcanzar un estatus, ni ha contribuido con su hogar de acuerdo con sus expectativas ($p < 0.05$), se encuentran en estado de insatisfacción. Sin embargo, su actual empleo les ha permitido conseguir un buen lugar para vivir, de acuerdo a sus expectativas ($p < 0.05$); con respecto a este factor se encuentran en estado de equilibrio (ver Tabla 15).

Respecto a la escala de Chamba es Chamba, los colaboradores del área de Importaciones, perciben que no se sienten bien con el actual empleo en el cual se

desempeñan, de acuerdo con sus expectativas, se encuentran en estado de insatisfacción ($p < 0.05$). Consideran que su trabajo si es un buen lugar para trabajar de acuerdo con sus expectativas, se encuentran en estado de equilibrio ($p > 0.05$) (ver Tabla 15).

Tabla 15

Índice de Satisfacción Subjetiva con la chamba de los factores de las escalas “Se trabaja para vivir” y “Chamba es Chamba” de los trabajadores del área de importaciones

<i>Se trabaja para vivir</i>	Prueba de Wilcoxon	P-Valor
Logro Chamba y Sentirse bien -Expectativa Chamba y Sentirse bien	15.5	0.021
Logro Chamba y Buen lugar para vivir - Expectativa Chamba y Buen lugar para vivir	14.5	0.054
Logro Chamba y Estatus - Expectativa Chamba y Estatus	12	0.006
Logro Chamba y Hogar - Expectativa Chamba y Hogar	16.5	0.023
<i>Chamba es Chamba</i>	Prueba de Wilcoxon	P-Valor
Logro Sentirse bien en el trabajo-Expectativa Sentirse bien en el trabajo	7.5	0.003
Logro Buen lugar para trabajar-Expectativa Buen lugar para trabajar	18.5	0.061

Respecto a la escala de Se trabaja para vivir, los colaboradores del área de Logística perciben que su actual trabajo no les ha permitido alcanzar a sentirse bien en lo personal, ni ha contribuido con su hogar de acuerdo con sus expectativas ($p < 0.05$), se encuentran en estado de insatisfacción. Sin embargo, su actual empleo si les ha permitido conseguir un buen lugar para vivir y les ha permitido alcanzar un estatus de acuerdo a sus expectativas, se encuentran en estado de equilibrio ($p > 0.05$) (ver Tabla 16).

Respecto a la escala de Chamba es Chamba, los colaboradores del área de logística, perciben que se sienten bien con el actual empleo en el cual se desempeñan, de acuerdo a sus expectativas, se encuentran en estado de equilibrio ($p > 0.05$). Consideran que su trabajo no es un buen lugar para trabajar de acuerdo con sus expectativas, se encuentran en estado de insatisfacción ($p < 0.05$) (ver Tabla 16).

Tabla 16

Índice de Satisfacción Subjetiva con la chamba de los factores de las escalas “Se trabaja para vivir” y “Chamba es Chamba” de los trabajadores del área de logística

<i>Se trabaja para vivir</i>	Prueba de Wilcoxon	P-Valor
Logro Chamba y Sentirse bien -Expectativa Chamba y Sentirse bien	168.5	0.045
Logro Chamba y Buen lugar para vivir - Expectativa Chamba y Buen lugar para vivir	96.5	0.326
Logro Chamba y Estatus - Expectativa Chamba y Estatus	291	0.395
Logro Chamba y Hogar - Expectativa Chamba y Hogar	83.5	0.010
<i>Chamba es Chamba</i>	Prueba de Wilcoxon	P-Valor
Logro Sentirse bien en el trabajo-Expectativa Sentirse bien en el trabajo	142.5	0.065
Logro Buen lugar para trabajar-Expectativa Buen lugar para trabajar	179.5	0.015

4.2.3 Percepción de logro de los colaboradores respecto a sus propias expectativas asociadas con la Felicidad

Respecto a la escala de “Se trabaja para vivir”, los colaboradores perciben que con su actual trabajo no han logrado sentirse bien en lo personal, no les ha permitido conseguir un buen lugar para vivir, y no ha contribuido con su hogar de acuerdo con sus expectativas ($p < 0.05$). Sin embargo, perciben que su actual trabajo les ha permitido alcanzar un estatus de acuerdo a sus expectativas ($p > 0.05$). Respecto a la escala de Chamba es Chamba, los colaboradores perciben que no se sienten bien con el actual empleo en el cual se desempeñan, ni consideran que su trabajo es un buen lugar para trabajar de acuerdo con sus expectativas ($p < 0.05$). En estos dos factores están en estado de insatisfacción.

4.2.4 Oportunidades para mejorar el nivel de Felicidad de los colaboradores de las distintas áreas de la empresa

Los resultados obtenidos respecto a la escala de “Se trabaja para vivir”, con relación al área de Compras Nacionales, indican que las oportunidades de mejora con relación a su

nivel de felicidad se encuentran en mejorar sus condiciones laborales o la percepción laboral; debido a la insatisfacción respecto a la percepción de no haber conseguido un buen lugar para vivir, además de no haber contribuido en sus hogares. La escala “Chamba es Chamba”, indica que los colaboradores de esta área perciben que sienten insatisfacción con su actual trabajo.

Los resultados obtenidos respecto a la escala de “Se trabaja para vivir”, con relación al área de GAF, indican que las oportunidades de mejora con relación a su nivel de felicidad se encuentran en mejorar sus condiciones laborales o la percepción laboral; debido a la insatisfacción respecto a la percepción de no haber alcanzado a sentirse bien en lo personal, tampoco de alcanzar un estatus, ni haber contribuido con su hogar de acuerdo con sus expectativas. La escala “Chamba es Chamba”, indica que los colaboradores de esta área perciben que no se sienten bien con su actual empleo, además de no considerar que su trabajo sea un buen lugar para laborar.

Los resultados obtenidos respecto a la escala de “Se trabaja para vivir”, con relación al área de Importaciones, indican que las oportunidades de mejora con relación a su nivel de felicidad se encuentran en mejorar sus condiciones laborales o la percepción laboral; al igual que el área de GAF, debido a la insatisfacción respecto a la percepción de no haber alcanzado a sentirse bien en lo personal, tampoco de alcanzar un estatus, ni haber contribuido con su hogar de acuerdo a sus expectativas. La escala “Chamba es Chamba”, indica que los colaboradores de esta área perciben que sienten insatisfacción respecto al no sentirse bien con su actual trabajo.

Los resultados obtenidos respecto a la escala de “Se trabaja para vivir”, con relación al área de Logística, indican que las oportunidades de mejora con relación a su nivel de felicidad se encuentran en mejorar sus condiciones laborales o la percepción laboral; debido a la insatisfacción respecto a la percepción de no sentirse bien a nivel personal, así como no haber contribuido en sus hogares. La escala “Chamba es Chamba”, indica que los

colaboradores de esta área perciben que sienten insatisfacción con el lugar de trabajo. La Tabla 17 muestra el resumen de los resultados del cuestionario por cada área.

Tabla 17

Resumen de los resultados del cuestionario basado en El Índice de Chamba 1.0 de Yamamoto

Área	Compras Nacionales	GAF	Importaciones	Logística
Escala "Se trabaja para vivir"	P-Valor	P-Valor	P-Valor	P-Valor
Logro Chamba y Sentirse bien -Expectativa Chamba y Sentirse bien en lo personal	0.091	0	0.021	0.045
Logro Chamba y Buen lugar para vivir - Expectativa Chamba y Buen lugar para vivir	0.031	0.079	0.054	0.326
Logro Chamba y Estatus - Expectativa Chamba y Estatus	0.891	0.05	0.006	0.395
Logro Chamba y Hogar - Expectativa Chamba y Hogar	0.012	0.002	0.023	0.01
Escala "Chamba es chamba"	P-Valor	P-Valor	P-Valor	P-Valor
Logro Sentirse bien en el trabajo-Expectativa Sentirse bien en el trabajo	0.034	0	0.003	0.065
Logro Buen lugar para trabajar-Expectativa Buen lugar para trabajar	0.085	0	0.061	0.015

4.3. Resumen

El nivel de felicidad de los colaboradores de la empresa en general es bajo, según los resultados obtenidos en el cuestionario, debido a los bajos índices obtenidos en las dos escalas evaluadas: Se trabaja para vivir, y Chamba es Chamba; no logrando satisfacer sus expectativas en lo personal, además de no sentirse bien con su actual empleo, el cual perciben que no les ha permitido conseguir un buen lugar para vivir, lo que influye en su hogar; sin embargo perciben que han podido alcanzar cierto estatus que le permita sentir satisfacción al respecto.

Considerando la percepción general de las diferentes áreas de la empresa, respecto a la percepción de sentir un equilibrio entre el logro y las expectativas para Chamba y Estatus, en base a la escala Se trabaja para vivir, el área de Logística, de acuerdo a los resultados obtenido demuestran una mayor valoración, percibiendo que su actual empleo les ha permitido conseguir un buen lugar para vivir y además, les ha permitido alcanzar un estatus de acuerdo a sus expectativas, con mayor grado de acuerdo a las otras áreas; en cambio, el

área de Importaciones, es el área que menor percepción de logro, ya que perciben que su actual trabajo no les ha permitido alcanzar sentirse bien en lo personal, no les ha permitido alcanzar un estatus, y además no ha contribuido con su hogar de acuerdo a sus expectativas, encontrándose en estado de insatisfacción.

Respecto a sus propias expectativas asociadas con la Felicidad, en general todas las áreas presentan una percepción insatisfactoria donde sus logros no cubren sus expectativas; teniendo que evaluarse las razones por las cuales los resultados tienen una valoración menor a 0.05 ($p < 0.05$) o valores cercanos al mismo. Las oportunidades de mejorar el nivel de Felicidad de los colaboradores en las distintas áreas de la empresa se encuentran en mejorar sus condiciones laborales o la percepción laboral; debido a la insatisfacción respecto a la percepción de no haber conseguido un buen lugar para vivir, no haber contribuido en sus hogares, y no sentirse bien a nivel personal; a pesar de percibir satisfacción en conseguir estatus con su actividad laboral.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

Luego de realizada la presente investigación se concluye que las organizaciones necesitan de instrumentos válidos para medir el nivel de felicidad en los colaboradores y de este modo implementar acciones que puedan mejorar el rendimiento; sin embargo es importante señalar que estos instrumentos no sólo deben considerar medir la satisfacción laboral, sino que ésta, debe abarcar un ámbito global, es decir que relacione la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral, de esta manera se logrará un probable equilibrio en la vida de los colaboradores y por ende mejorará su felicidad.

Del análisis realizado en dicha investigación, se concluye que una persona no puede llegar a ser feliz si primero no satisface sus necesidades asociadas con la felicidad, en este sentido aumentar la satisfacción con la vida mejora el bienestar y el desempeño de los colaboradores incrementando el vínculo emocional con la organización y un sentido de permanencia que impactarían en los indicadores de la organización.

La presente investigación responde a las siguientes preguntas: (a) ¿Cuál es el nivel de felicidad de los colaboradores según el índice de chamba 1.0? (b) ¿Cuál es la percepción de logro de los colaboradores respecto a sus propias expectativas por área? (c) ¿Cuál es la percepción de logro de los colaboradores respecto a sus propias expectativas asociadas con la felicidad? (d) ¿Existen oportunidades de mejora en las distintas áreas de la empresa?

5.1.1 Sobre el nivel de felicidad de los colaboradores según el índice de chamba 1.0.

De acuerdo al análisis realizado en la presente investigación se concluye que el nivel de felicidad en los colaboradores es bajo, porque más del 50% de los resultados obtenidos se encuentran por debajo de 0.05; con estos resultados se puede decir que la expectativa es mayor a la percepción del logro, en varios factores los colaboradores no sienten que el trabajo

cumpla con satisfacer sus necesidades, y esto conlleva a que tengan cierto nivel de insatisfacción en sus puestos de trabajo.

Con el Índice de Chamba 1.0 se ha medido la felicidad de los colaboradores de la empresa, abarcando las dos escalas que forman parte del instrumento: (a) Se trabaja para vivir, con la cual se ha evaluado el impacto que el trabajo tiene en la satisfacción con la vida, obteniendo resultados más alentadores, con lo que se puede determinar que los colaboradores sienten que el trabajo satisface en cierto grado sus necesidades de estatus y buen lugar para vivir; y (b) Chamba es chamba, donde la medición respecto a la satisfacción laboral, obtuvo bajos resultados sobre todo en el factor “Sentirse bien en el trabajo”. Cabe resaltar que a pesar de que la mayoría de los colaboradores perciben que el trabajo les brinda la oportunidad para tener un buen lugar para vivir, no han logrado satisfacer su necesidad de tener vivienda.

5.1.2 Sobre la percepción de logro de los colaboradores respecto a sus propias expectativas por área.

Se concluye que las áreas más felices son Compras Nacionales y Logística, ya que su percepción de logro ha superado su expectativa. Los colaboradores del área de Compras Nacionales perciben que su trabajo actual provee condiciones que los ayudan a tener una sensación de bienestar, en el sentido que les ayuda a hacer lo que les gusta, a mejorar su autoestima, y tener buenas relaciones con sus seres queridos. Además, perciben que su trabajo les ha permitido obtener un estatus, contar con movilidad y/o tener buena ropa; y también perciben que es un buen lugar para trabajar. No obstante, ellos perciben que su trabajo no les ha podido ayudar a satisfacer sus necesidades de buen lugar para vivir y hogar, el trabajo aún no les ha permitido tener vivienda, ni un ambiente limpio y bonito en un buen barrio para vivir; tampoco se sienten bien en el trabajo, debido a que no perciben que salen adelante, ni gozar de una buena salud.

Por otro lado, en las áreas de la GAF e Importaciones se visualiza que los colaboradores se sienten menos felices que en las demás áreas, en la GAF los colaboradores perciben que el trabajo sólo los ha ayudado a tener un buen lugar para vivir y a tener estatus, el resto de indicadores los tiene en niveles muy por debajo de 0.05, inclusive no se sienten bien en el trabajo y no perciben que sea un buen lugar para trabajar. En el caso de Importaciones perciben que el trabajo también les ha ayudado a tener un buen lugar para vivir, y que es un buen lugar para trabajar, pero en el resto de indicadores se encuentran insatisfechos, es decir su expectativa se encuentra por encima de lo que han podido lograr hasta ahora.

El área de Logística presenta mejores resultados de los que se esperaba, al ser el área operativa de la empresa, y estar conformada por personas que en su gran mayoría no cuentan con estudios superiores, en las entrevistas con GDH mencionaron inclusive que muchos de estos colaboradores presentan cierto grado de frustración al no poder percibir una mejor remuneración por su nivel académico; a pesar de ello, los colaboradores de esta área perciben que su trabajo les ha ayudado a tener un buen lugar para vivir, a conseguir estatus, y se sienten bien con su trabajo, sin embargo no se sienten bien con la vida, y tampoco les ha permitido tener vivienda, ni perciben que tengan un buen ambiente de trabajo y que los capaciten debidamente.

5.1.3 Sobre la percepción de logro de los colaboradores respecto a sus propias expectativas asociadas con la felicidad

Se concluye que los colaboradores en general se encuentran en estado de insatisfacción, respecto a sus propias expectativas asociadas con la felicidad, según los resultados obtenidos del cuestionario de investigación, se puede percibir que los colaboradores no han logrado sentir una satisfacción ni con la vida ni con el trabajo; y por lo tanto su percepción del logro con relación a sus expectativas es baja ($p < 0.05$).

5.1.4 Sobre las oportunidades de mejorar el nivel de Felicidad de los colaboradores

Luego de analizar el nivel de felicidad de los colaboradores en una empresa del sector logístico, se ha podido concluir que en su mayoría los colaboradores no han logrado satisfacer sus necesidades asociadas con la felicidad, por ello se ha identificado los indicadores con menores niveles de satisfacción para proponer oportunidades de mejora en la organización. En el área de Compras Nacionales se tiene que trabajar en mejorar la motivación, mejorar la línea de carrera y oportunidades para que puedan conseguir un mejor lugar para vivir; una oportunidad de mejora clara, se presenta en el área de GAF donde se tiene que trabajar mejor en la satisfacción con el trabajo, en sus dos indicadores, tanto en lograr que los colaboradores se sientan bien con su trabajo, como en brindarles un mejor lugar para trabajar. Otras oportunidades de mejora se pueden encontrar en el área de Importaciones, donde se tiene que mejorar las condiciones laborales para aumentar la motivación, en esta área los colaboradores no sienten que salen adelante, y que tampoco trabajan en lo que les gusta; y finalmente, en el área de Logística, se puede trabajar en mejorar el ambiente de trabajo y en planes de capacitación.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda que las empresas realicen periódicamente mediciones del nivel de felicidad de sus colaboradores cuyos resultados les permitirán conocer el grado de satisfacción con la vida y en el trabajo, comparando las políticas de Gestión de Talento implementadas, así le permitirán evaluar los motivos por los cuales los colaboradores no han logrado satisfacer sus expectativas deseadas. El objetivo de realizar las mejoras respectivas en las políticas de la organización, generarán resultados más positivos en sus Planes Estratégicos.

Para la gestión de recursos humanos (GDH) de la empresa logística en estudio, es importante comenzar con un plan de desarrollo, que mejore la felicidad de los colaboradores, teniendo en cuenta las dos perspectivas mencionadas, satisfacción con la vida y la satisfacción con el trabajo, con ello se logra colaboradores con un sentido de permanencia a largo plazo, y con altos niveles de desempeño; impactando de manera positiva con el indicador de rotación de personal.

Para mejorar la percepción de logro de los colaboradores con respecto a sus propias expectativas por área, se recomienda como primer punto identificar las necesidades por cada área, teniendo en cuenta que cada una tiene un perfil diferente, luego de ello implementar actividades que comprometan más la satisfacción con la vida, teniendo en cuenta la cultura peruana, donde la familia juega un rol muy importante, como por ejemplo implementar talleres de padres para asesorar a sus hijos en diferentes ámbitos de su desarrollo, sería muy beneficioso y tendría un impacto mucho más elevado que el propio incremento de remuneración.

Para mejorar la percepción de logro de los colaboradores con respecto a sus propias expectativas asociadas con la felicidad; es importante elaborar un plan de desarrollo que mejoren los principales aspectos que impacten en la felicidad, como por ejemplo: (a) campañas de actividades que involucren a las familias, (b) promover la flexibilidad de horario para que los colaboradores atiendan sus necesidades personales, y (c) programa de reconocimiento de alto desempeño, considerando que cada uno tiene una habilidad distinta.

Existen diversas oportunidades para mejorar el nivel de felicidad de los colaboradores de las distintas áreas de la empresa; el primer paso es promover la psicología positiva, fomentando las emociones positivas en los colaboradores, ya que desde esta perspectiva se puede lograr potenciar el ambiente laboral, con esto se consigue personas positivas, mejorar la gestión, motivación y organizaciones sanas, maximizando el bienestar y mejorando la

productividad; el segundo paso es identificar las necesidades de acuerdo a cada perfil por área; como tercer paso es medir la felicidad desde las dos perspectivas ya mencionadas, la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral. Implementar programas como reducción de estrés, capacitaciones a los jefes o gerentes quienes tienen personas a su cargo, debido a que son el modelo para seguir como ejemplo.

Ante los pocos instrumentos para medir la felicidad en la cultura peruana se recomienda realizar más estudios al respecto siguiendo el modelo del Índice de Chamba 1.0, ya que es un instrumento que mide la satisfacción con la vida y con el trabajo, combinando los dos aspectos fundamentales para el desarrollo de las personas y así llegar al bienestar subjetivo, es decir la felicidad.

5.2.1 Plan de gestión de talento propuesto para la empresa

En base al análisis realizado y con los resultados obtenidos se ha elaborado un Plan de Gestión de Talento como propuesta proactiva para la implementación de algunos indicadores relevantes. Un plan de gestión de talento tiene como objetivo analizar y determinar todos los elementos relacionados con la gestión del talento humano de la empresa, durante un año, e incluye: (a) políticas de selección de personal, (b) política retributiva, y (c) política de formación y desarrollo; con el fin de mejorar las condiciones laborales. Este Plan deberá responder a las preguntas ¿Qué debemos mejorar en comparación al año anterior? ¿Qué retos se tienen para el siguiente año? Y ¿Qué elementos necesitan más atención? La empresa ha comenzado por medir el nivel de felicidad de sus colaboradores, con ello determinará los elementos que necesitan mayor atención y podrá diseñar mejores estrategias para mejorar estos niveles. El Plan propuesto se basa en las siguientes políticas:

- Políticas de selección de personal: La presente investigación se ha enfocado en medir el nivel de felicidad de los colaboradores, por lo que no se pueden hacer muchas recomendaciones en este aspecto; sin embargo, se podría recomendar que el perfil desarrollado para cada puesto de trabajo debe encajar en la cultura empresarial, y sobre todo en el área donde desarrollará sus actividades, una vez que se tenga el perfil deseado, se tiene que analizar si ya se dispone de alguien apto para ese puesto dentro de la plantilla, al que se podrá ascender o reubicar, o si será necesario contratar externamente. El ascenso o reubicación además de mejorar la motivación del colaborador, también genera optimismo en toda la empresa al saber que se tienen oportunidades de mejora profesional.
- Política retributiva: Con los resultados de la investigación se ha podido concluir que el tema económico no necesariamente es el elemento más importante para conseguir la felicidad; sin embargo, no se puede dejar de lado este punto. En este punto no se pueden dar muchas recomendaciones al no tener mucha información al respecto, pero se puede recomendar a GDH que deben determinar mejoras salariales, o incentivos en función de cada puesto y responsabilidad, todo esto en relación con el presupuesto anual con el que se cuente, y en coordinación directa con la Gerencia General. En este punto también se encuentra la política de vacaciones, que deberá ser conocida por cada colaborador, para tener bien claro sus derechos, pero también sus obligaciones con la empresa.
- Política de formación y desarrollo: Las políticas de formación y desarrollo tienen una relación directa con la satisfacción laboral, la empresa ha desarrollado políticas para mejorarla, pero le falta mejorar en la dimensión de satisfacción con la vida para conseguir colaboradores más felices. La capacitación constituye un elemento importante que mejora la motivación de los colaboradores, y la

Gerencia debería tener claro que, apoyando el crecimiento profesional de sus colaboradores, la empresa también gana. En este punto es importante que se tenga en cuenta también las buenas prácticas, y otros elementos relacionados con la disciplina y la resolución de conflictos.

5.2.1.1 Plan de Acción Propuesto. El plan tiene que partir de la identificación de las necesidades por cada área, para poder personalizar de mejor manera la política para que los colaboradores puedan percibir que han logrado cumplir sus expectativas. Se recomiendan algunas actividades que pueden implementarse para mejorar cada factor medido a través del Índice de Yamamoto 1.0; las actividades tienen que tener como base la psicología positiva, para fomentar las emociones positivas en los colaboradores respecto a su trabajo, con esto se podrá mejorar la felicidad y por tanto el rendimiento para la empresa.

5.2.1.1.1 Escala “Se trabaja para vivir”. Con esta escala se mide el impacto que tiene el trabajo en la satisfacción con la vida, y contiene la lista mínima de condiciones laborales que tienen un mayor impacto en la satisfacción con la vida. En este punto los colaboradores perciben que su trabajo no ha logrado cumplir con sus expectativas, es decir no perciben que sus necesidades estén del todo satisfechas en aspectos de su vida personal, como hogar, relaciones con sus seres queridos, poder brindarles buena educación a sus hijos, haber conseguido status, o vivir en un buen barrio con buenos vecinos. Se recomendarán algunas actividades por cada factor que constituye esta escala (desde el menor valor conseguido hasta llegar al mayor nivel).

- **Chamba y Hogar:** En este factor la investigación no entra en el detalle de la remuneración que permite al colaborador contar con vivienda propia y una buena educación para sus hijos, esto lo tendrá que analizar mejor la empresa y ver como poder mejorar este indicador; sin embargo, se podría recomendar:

- Establecer convenios con algunas instituciones educativas y lograr descuentos para que los colaboradores puedan acceder a algún programa para sus hijos, como, por ejemplo: inglés, reforzamiento escolar, danza, deportes, entre otros.
- Ofrecer asesoría a los padres sobre orientación vocacional para los hijos que estén pronto a terminar el colegio.
- Chamba y sentirse bien:
 - Actualizar los perfiles de cada puesto, y evaluar si la persona que actualmente lo ocupa cumple o no con el perfil adecuado.
 - Talleres de coaching, que se pueden realizar a través de convenios con alguna institución para que no resulten caros.
 - Implementar talleres de padres para asesorar a sus hijos en diferentes ámbitos de su desarrollo
 - Actividades donde la familia pueda conocer de más cerca sobre el trabajo del colaborador y compartir momentos de trabajo – familia. Por ejemplo, la empresa fomenta actividades como Limpieza de Playas como parte de su Responsabilidad Social, para próximas actividades podría incluir también a los hijos de los colaboradores que quieran participar en dichas actividades; de esta manera no sólo cumplen con su compromiso con la comunidad, sino que también es una forma de fomentar la educación cívica tanto en los colaboradores como en sus familias. Una actividad al año con la familia también es importante, podría ser en Halloween, o un día de deportes, o por Navidad.

Los otros dos indicadores que constituyen esta escala han obtenido valores más altos, es decir que los colaboradores perciben que han logrado cumplir con sus expectativas, en estos dos puntos no es necesario implementar actividades, pero si tener en cuenta

que tampoco deben desatenderse y seguir fomentando que los colaboradores puedan cumplir con sus necesidades relacionadas con “Chamba y Buen lugar para vivir” y con “Chamba y Estatus”.

5.2.1.1.2 *Escala “Chamba es chamba”*. En esta escala se han obtenido niveles más bajos de percepción de logro de las expectativas, por lo que la empresa tiene que tener cuidado en implementar acciones que puedan mejorar la satisfacción laboral que, según el diagnóstico, está con un nivel más bajo del esperado. Estudios previos han encontrado que la combinación de mediciones de satisfacción con la vida y satisfacción laboral mejora la predicción del rendimiento, es por ello que es necesario medir ambas dimensiones de las personas.

- Sentirse bien en el trabajo: Se relaciona directamente con la satisfacción laboral del trabajador, y sólo los colaboradores del área de Logística perciben que se sienten bien en el trabajo, que salen adelante, que trabajan en lo que les gusta, y que el trabajo les permite gozar de buena salud, el resto de las áreas no perciben que el trabajo cumpla con sus expectativas relacionadas con este indicador. Para mejorar estos niveles se recomienda lo siguiente:
 - o Mejorar la motivación de los colaboradores, reconocimiento por el buen trabajo y promover el liderazgo transformacional.
 - o Talleres de coaching para mejorar el liderazgo de los mandos medios y gerentes.
 - o Programa de reconocimiento de alto desempeño, considerando que cada uno tiene una habilidad distinta.
 - o Talleres de nutrición saludable para mejorar la salud de los colaboradores y de sus familias.

- Promover los ascensos internamente primero, o rotación de puestos, si se considera que el perfil del colaborador puede encajar mejor en otro puesto en el que le guste trabajar más a gusto.
- Un Buen lugar para trabajar:
 - Capacitación continua para todos los colaboradores, incluidos los operarios del área de Logística.
 - En el área de Logística, se tienen que mejorar las condiciones del almacén, pintura con colores más vivos, mejorar la limpieza, fomentar el orden entre los compañeros.
 - En la GAF se pueden promover talleres de confianza entre los compañeros, mejorar el clima laboral y también sus condiciones de ambiente.

5.3. Contribuciones sobre la Variable de Investigación

No se han encontrado estudios realizados de medición de felicidad en empresas del sector logístico, que consideren un estado de equilibrio bajo las dos dimensiones que son satisfacción con la vida y satisfacción con el trabajo. Por lo dicho, la presente investigación representaría la primera contribución a la medición de la felicidad en el sector logístico en el Perú, y que permitirá identificar oportunidades de mejora para incrementar la productividad de los colaboradores en las empresas.

5.4. Propuestas para Futuras Investigaciones

Expandir la investigación a diferentes organizaciones y de cualquier sector, no sólo a nivel privado sino también estatal, para conocer el nivel de felicidad de sus trabajadores, y evaluar los puntos que afectan este nivel y proponer mejoras continuas.

Aplicar el Índice de Chamba 1.0 de Yamamoto para poder evaluar los indicadores que afecten el nivel de felicidad de los colaboradores, lo que implicaría no perder el talento que se requiere en las organizaciones para mejorar la calidad de sus resultados.

Las organizaciones deben evaluar anualmente los indicadores de felicidad de sus colaboradores como parte de la gestión del Talento Humano, y no sólo evaluar los indicadores de producción y de cumplimiento de objetivos.

5.5. Resumen

La investigación ha permitido concluir que el nivel de felicidad de los colaboradores de una empresa del sector logístico es bajo, porque más del 50% de los resultados obtenidos se encuentran por debajo de 0.05; con estos resultados se puede decir que la expectativa es mayor a la percepción del logro, en varios factores los colaboradores no sienten que el trabajo cumpla con satisfacer sus necesidades. Se concluye que las áreas más felices son Compras Nacionales y Logística, ya que su logro ha superado su expectativa. Por otro lado, en la GAF e Importaciones se visualiza que los colaboradores están más infelices, en la GAF los colaboradores perciben que el trabajo sólo los ha ayudado a tener un buen lugar para vivir y a tener estatus, el resto de indicadores los tiene en niveles muy por debajo de 0.05. En el caso de Importaciones perciben que el trabajo también les ha ayudado a tener un buen lugar para vivir, y que es un buen lugar para trabajar, pero en el resto de indicadores se encuentran insatisfechos. Identificando los indicadores con menores niveles de satisfacción se podrán determinar las oportunidades de mejora que tiene la empresa; para ello se recomienda primero identificar las necesidades por cada área, teniendo en cuenta que cada una tiene un perfil diferente, y luego implementar actividades que comprometan más la satisfacción con la vida, y la satisfacción laboral. La presente investigación representaría la primera contribución a la medición de la felicidad en el sector logístico en el Perú, y que permitirá identificar oportunidades de mejora para incrementar la productividad de los colaboradores en las empresas. Finalmente se recomienda expandir la investigación a diferentes organizaciones y de cualquier sector, no sólo a nivel privado sino también estatal, para conocer el nivel de

felicidad de sus trabajadores, y evaluar los puntos que afectan este nivel y proponer mejoras continuas.



Referencias

- Acosta, H., Salanova, S., & Llorens, S. (2012). How organizational practices predict teamwork engagement: The role of Organizational Trust. *Ciencia & Trabajo*, 7-15.
- Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una escala factorial para medir la felicidad. *Interamerican Journal of Psychology*, 40(1), 95-102.
- Alarcón, R. (2016). *Psicología de la Felicidad*. Lima, Perú: Editorial Universitaria.
- Álvarez, A. & Muñiz, J.A. (2013). Felicidad y desarrollo de la Cultura en las organizaciones, un enfoque psicosocial. *Revista de comunicación*, 12, 7-31. Recuperado de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=3fe5e04b-ffce-4e6b-ab86-f50f192c75e2%40sessionmgr4009>
- Alvarez, R. (2013). La psicología organizacional positiva y la mejora organizacional. Recuperado de http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_227_040313_es.pdf
- Badii, M.H., Guillen, A., Valenzuela, J., Cerna, E., & Abreu, J.L. (2011). Muestreo Simple Aleatorio, Binomial, Estimación de Razón y Estratificado: Descripción y Análisis Comparativo. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*. 6(2), 218-240.
- Baker, D., Greenberg, C. & Hemingway, C. (2006): *What Happy Companies Know*, Pearson Education, New Jersey, USA.
- Beytía, P., & Calvo, E. (2011). ¿Cómo medir la felicidad? (How to measure happiness?). *SSRN Electronic Journal*. 10.2139. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/272243425_Como_Medir_La_Felicidad_How_to_Measure_Happiness

- Caraher, L. (2015). *Millennials en la oficina: Cómo lidiar con una generación que no sigue las reglas*. Madrid, España: Grupo Planeta Spain.
- Carro, R. & González, D. (2013). *Logística Empresarial*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf
- Champi, E., Coloma, P.A., Funegra, F. & Vertiz, J.C. (2016). Plan estratégico para los operadores logísticos del Perú (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7526>
- ¿Cuáles son las empresas más importantes del sector logístico? (2017, 3 de agosto). El Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/negocios/cuales-son-empresas-mas-importantes-sector-logistico-noticia-1992162>
- Cuadra, H., & Florenzano, R. (2003). El Bienestar Subjetivo: Hacia una Psicología Positiva. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, 12 (1), 83-96. Recuperado de <https://revistas.uchile.cl/index.php/RDP/article/view/17380/18144>
- De los Ríos, A.L. (2016). Felicidad y economía: la felicidad como utilidad en la economía. *Equidad & Desarrollo*, (26), 115-143.
- Diener, E., Emmons, R.E., Larsen, R.J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75.
- Dutschke, G. (2013). Factores condicionantes de felicidad organizacional. Estudio exploratorio de la realidad en Portugal. *Revista de Estudios Empresariales*. Segunda Época, (1).
- Fisher, C. (2010): "Happiness at Work", *International Journal of Management Reviews*, vol. 12, pp. 384-412.

- Gaitán, I., Breton, D.C., Urbano, H.L.C., Mahecha, C., & Arteaga, M. (2015). *Todo es cuestión de actitud. Gestión de la felicidad*. Harvard Deusto business review, (244), 6-17. Recuperado de <http://cladea.org/recursosacademicos/index.php/54-researches/114-todo-es-cuestion-de-actitud-gestion-de-la-felicidad>
- Gamero, H.Y. (2013). La Satisfacción Laboral como Dimensión de la Felicidad. Job satisfaction as a dimension of happiness. Recuperado de <http://ucsp.edu.pe/investigacion/administracion/wp-content/uploads/2016/05/D5.La-Satisfacci%C3%B3n-Laboral-como-Dimensi%C3%B3n-de-la-Felicidad-Harold.pdf>
- González, R., Hidalgo, G., Salazar, J.G., & Preciado, M.L. (2010). Elaboración y validez del instrumento para medir calidad de vida en el Trabajo "CVT-Gohisalo". *Ciencia & Trabajo*, 12(36).
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.), México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Koval, S.K. (2011). *Manual para la elaboración de trabajos académicos: investigar y redactar en el ámbito universitario*. Buenos Aires, Argentina: Temas.
- Levin, R., & Rubin, D.S. (2010). *Estadística para la administración y economía* (7a ed.). México DF, México: Pearson.
- Lu, H., & Su, Y. (2002). *An Approach Towards Overall Supply Chain Efficiency: A Future Oriented Solution and Analysis in Inbound Process*. Master Thesis N° 2002:29, Logistics and Transport Management.
- Rodríguez, A.J. (2014). *Técnicas de medición de la felicidad y su relación entre la productividad y calidad de vida de los empleados en las organizaciones actuales*. Bachelor's Thesis, Universidad Militar Nueva Granada.
- Rojas, P. (2010, 22 de mayo). Re: La felicidad en el trabajo es sinónimo de productividad – 9 razones para demostrarlo [Web log messages]. Recuperado de

<http://www.seniorm.com/la-felicidad-en-el-trabajo-es-sinonimo-de-productividad-9-razone/>

Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2013). Comportamiento Organizacional (Ed. decimoquinta).

México D.F., México: Pearson.

Sánchez, R., & Méndez, R. (2011). Elementos mediadores de la felicidad y el bienestar subjetivo en hombres y mujeres. *Revista Costarricense de Psicología*, 30(45-46), 51-76.

Sector logístico crece hasta 15% anual pero no mejora en eficiencia, según GS1 Perú (2016, 24 de mayo). *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/sector-logistico-crece-15-anual-mejora-eficiencia-gs1-peru-121509>

Seligman, M. (2003). *La auténtica felicidad*. Barcelona, España: Ediciones B.S.A

Seligman, M. (n.d.). Modelo PERMA. Recuperado de <http://www.iepp.es/es/modelo-perma.html>

Valenzo, M.A., Bonales, J. & Martínez, J.A. (2009). La Competitividad Logística en Latinoamérica: Un comparativo entre el Índice Logístico y la Propuesta Metodológica. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*. 3(1).

Recuperado de <https://riico.net/index.php/riico/article/view/865>

Vásquez, B. (2016). Un modelo de gestión de personas orientado a la felicidad en el trabajo (Tesis doctoral, Universidad de Santiago de Compostela). Recuperado

<https://minerva.usc.es/xmlui/handle/10347/13940>

Vega, G., Ávila, J., Vega, A., Camacho, N., Becerril, A., & Leo, G. (2014). Paradigmas en la Investigación, Enfoque Cuantitativo y Cualitativo. *European Scientific Journal*.

European Scientific Institute, 10 (15). Recuperado de

<http://eujournal.org/index.php/esj/article/view/3477>

- Véliz, C. (2010). *Estadística para la administración y los negocios* (2a ed.). Lima, Perú: Pearson.
- Veri, V. (2016, 20 de julio). Re: RRHH impulsa un nuevo paradigma: La Gerencia de la Felicidad, ¿de qué se trata? [Web log messages]. Recuperado de <http://blog.healthenergycoaching.com/rrhh-impulsa-un-nuevo-paradigma-la-gerencia-de-la-felicidad-de-que-se-trata/>
- Warr, P. (2013). Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 99-106.
- Yamamoto, J. (2012). *El Índice Chamba 1.0. Manual de aplicación*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú- Investigación y Mejoramiento Continuo.
- Yamamoto, J. (2013). Bienestar, gestión de recursos humanos y desarrollo social. *Tiempo de Opinión*, (6) 14-25.
- Yamamoto, J. (2015). *Un modelo de bienestar subjetivo para Lima Metropolitana*. (Tesis doctoral, Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad católica del Perú, Lima, Perú).
- Yamamoto, J. (2016, 25 de mayo). ¿Quieres ser feliz? Aquí te decimos cómo lograrlo. [Entrevista]. Recuperado de <https://gestion.pe/suplemento/contratado/iniciativa-jovenes/formula-felicidad-segun-jorge-yamamoto-1002101/m>
- Yamamoto, J. & Feijoo, A.R. (2007). Componentes étnicos del bienestar. Hacia un modelo alternativo de desarrollo. *Revista de Psicología*, 25(2), 197-231.

Apéndices

Apéndice A: Carta de autorización de la empresa para realizar la Investigación



Lima, 15 de Junio de 2018

Señores
CENTRUM GRADUATE BUSINESS SCHOOL
Lima -

Estimados señores:

Por medio de la presente nos es grato saludarlos y a la vez comunicarles, que autorizo a los integrantes del grupo 07 - MBA Internacional 106, a realizar una medición del nivel de felicidad en nuestros colaboradores, la metodología a aplicar serán encuestas.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,


ELECTRO FERRO CENTRO SAC
TERESA BOZA
JEFE GDH


ELECTRO FERRO CENTRO SAC
David Melichon Espinosa
GERENTE GENERAL

Apéndice B: Cuestionario Aplicado

La presente investigación tiene como objetivo estudiar los niveles de felicidad en los colaboradores de una empresa. Si desea participar, automáticamente está dando su consentimiento para que los resultados formen parte de una investigación sobre la felicidad. Toda la información se maneja de manera anónima y confidencial, y no se usará para otro propósito que no esté dentro de los marcos de este estudio.

Acepto de manera voluntaria participar en el estudio realizado por un grupo de alumnos de la Escuela de Negocios CENTRUM de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

Preguntas de carácter general:

1. Edad:
 - a. 25 – 30 años
 - b. 31 – 40 años
 - c. 41 – 50 años
 - d. Más de 50 años

2. Estado civil
 - a. Soltero (actualmente sin pareja)
 - b. Soltero (actualmente en una relación)
 - c. Conviviente
 - d. Casado
 - e. Divorciado
 - f. Viudo

3. ¿Cuántos hijos tiene?
 - a. Ninguno
 - b. 1-2
 - c. 3-4
 - d. Más de 4

4. ¿Cuántos años lleva en la empresa?
 - a. Menos de 6 meses
 - b. Entre 7 meses y 1 año
 - c. 2-5 años
 - d. 6-10 años
 - e. Más de 11 años

PARTE I: TRABAJO IDEAL

Por favor responder a todas las preguntas de la manera más sincera posible:

En esta primera parte de preguntas, se le pide que piense cómo sería un **TRABAJO IDEAL** para usted, uno donde se sienta feliz. NO le preguntamos sobre su trabajo actual.

Marque dentro del círculo que refleje mejor su respuesta. Puede elegir entre cuatro opciones:

- Nada importante
- Algo importante
- Importante
- Muy importante

Para mí, es importante que EL TRABAJO IDEAL, el trabajo en donde me sienta feliz, me permita:

	Nada importante	Algo importante	Importante	Muy importante
1. Tener un cuarto o casa para vivir	()	()	()	()
2. Tener una buena educación para mis hijos	()	()	()	()
3. Tener buena ropa	()	()	()	()
4. Vivir en un ambiente limpio y bonito	()	()	()	()
5. Vivir en un barrio con buenos vecinos, que se apoyan y son organizados	()	()	()	()
6. Tener una buena salud	()	()	()	()
7. Tener movilidad apropiada	()	()	()	()

Para mí, es importante que EL TRABAJO IDEAL (no necesariamente el trabajo que tengo ahora) me ayude a:

	Nada importante	Algo importante	Importante	Muy importante
8. Que yo sienta que salgo adelante	()	()	()	()
9. Mantener buenas relaciones con mi pareja y con las personas que más quiero	()	()	()	()
10. Mi autoestima, sentirme apreciada como persona	()	()	()	()
11. Poder hacer las cosas que a mí me gustan	()	()	()	()

Para mí, es importante que en EL TRABAJO IDEAL (no necesariamente el trabajo que tengo ahora)

	Nada importante	Algo importante	Importante	Muy importante
12. Me desempeña haciendo lo que a mí me gusta	()	()	()	()
13. En general, exista una buena relación entre los compañeros de trabajo	()	()	()	()
14. Tenga la capacitación suficiente para trabajar bien	()	()	()	()
15. Cuento con un ambiente de trabajo limpio y bonito	()	()	()	()
16. Cuento con compañeros de trabajo que sean organizados, que nos apoyemos mutuamente	()	()	()	()

PARTE II: TRABAJO ACTUAL

Ahora, por favor piense en SU TRABAJO ACTUAL. Responda las siguientes preguntas pensando en el TRABAJO QUE TIENE AHORA

Marque dentro del círculo que refleje mejor su respuesta. Puede elegir entre cuatro opciones:

- Nada
- Poco
- Regular
- Bastante

Mi TRABAJO ACTUAL me permite:

	Nada	Poco	Regular	Bastante
17. Tener un cuarto o casa para vivir	()	()	()	()
18. Tener una buena educación para mis hijos	()	()	()	()
19. Tener buena ropa	()	()	()	()
20. Vivir en un ambiente limpio y bonito	()	()	()	()
21. Vivir en un barrio con vecinos, que se apoyan y son organizados	()	()	()	()
22. Tener buena salud	()	()	()	()
23. Tener movilidad propia	()	()	()	()

Mi TRABAJO ACTUAL me ayuda a:

	Nada	Poco	Regular	Bastante
24. Que yo sienta que salgo adelante	()	()	()	()
25. Mantener buenas relaciones con mi pareja y con las personas que más quiero	()	()	()	()
26. Mi autoestima, sentirme apreciada como persona	()	()	()	()
27. Poder hacer las cosas que a mí me gustan	()	()	()	()

En mi TRABAJO ACTUAL:

	Nada	Poco	Regular	Bastante
28. Me desempeño haciendo lo que a mí me gusta	()	()	()	()
29. En general, existe una buena relación entre los compañeros de trabajo	()	()	()	()
30. Me dan la capacitación suficiente para trabajar bien	()	()	()	()
31. Cuento con un ambiente de trabajo, limpio y bonito	()	()	()	()
32. Cuento con compañeros de trabajo organizados, nos apoyamos mutuamente	()	()	()	()