

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ  
ESCUELA DE POSGRADO**



**Felicidad y Satisfacción Laboral de los Consultores Empresariales  
de Lima Metropolitana y el Callao**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN  
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS  
OTORGADO POR LA  
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

**PRESENTADA POR**

**Rossanna Patricia del Pilar Gonzales Diéguez**

**Héctor Ricardo Ponce Vega**

**Delia Blanca Milena Rios Díaz**

**Carlos Vargas Poclín**

**Asesora: Kelly Rojas Valdez**

**Surco, diciembre de 2018**

## **Agradecimientos**

Nuestro especial agradecimiento a la profesora Kelly Rojas Valdez, por su dedicación y valioso apoyo en el desarrollo de la presente investigación, al profesor Daniel Eduardo Guevara Sánchez quien nos acompañó en la etapa inicial y a todos nuestros profesores del MBAGI CVI de CENTRUM Graduate Business School, por sus enseñanzas y soporte continuo durante toda la maestría.

## **Dedicatorias**

Este trabajo de investigación se lo dedico a Dios, inagotable fuente de felicidad, sabiduría y perfección. A mi hija y esposo por su amor y comprensión. A mis familiares y amigos por su apoyo incondicional.

Rossanna Gonzales Diéguez

A mis abuelos, padres, hijos, esposo, familia y amistades, por su continuo apoyo, respaldo, tiempo, dedicación, escucha, consejos, comprensión, apoyo y soporte en todo.

Delia Rios

A mis padres y hermanos que siempre me apoyan para seguir adelante.

Héctor Ponce

A mi familia que siempre me apoya para seguir adelante.

Carlos Vargas

## Resumen Ejecutivo

La presente investigación se desarrolló con el propósito de identificar si existe alguna relación entre la felicidad y la satisfacción laboral de los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao. El interés por el tema de la felicidad dentro del ámbito organizacional surgió en el siglo XXI, siendo definida como un sentimiento de satisfacción que los individuos experimentan de manera duradera. Por su parte, la satisfacción laboral ha sido estudiada sistemáticamente desde la década de los sesenta, entendiéndose como una disposición favorable del individuo hacia el trabajo que desempeña. Esta investigación se estructuró de tipo no experimental y alcance correlacional, ya que luego de medir los dos constructos de manera independiente, se analizó la relación entre ellos.

Entonces, tanto la felicidad como la satisfacción laboral podrían considerarse como percepciones que influyen en la actitud que los individuos adoptan en su vida; y a través de estudios previos se ha probado que existe una relación directa entre ambas variables. Para esta investigación se usaron como instrumentos la Escala de la Felicidad de Alarcón (2006) y la Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC) de Palma (2005). Luego de aplicarlos a una muestra de 96 consultores empresariales, seleccionados por conveniencia (lo que implica que las conclusiones no son extensivas a toda la población), se analizaron los datos recopilados utilizando el SPSS 23 concluyéndose que sí existe relación entre las dos variables de la investigación, la cual es directa y con alto nivel de significancia. El grado de felicidad entre los trabajadores encuestados fue 3.89 que es medio-alto, mientras que el grado de satisfacción laboral fue 3.45 (medio). Además, se encontró que los cuatro factores de la felicidad (sentido positivo de la vida, satisfacción con la vida, realización personal y alegría de vivir) tienen relación positiva con los cuatro factores de la satisfacción laboral (significancia de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) y a la inversa.

## **Abstract**

This investigation was developed with the general purpose of identifying if there is any relationship between happiness and job satisfaction of the business consultants of Metropolitan Lima and Callao. The interest in the topic of happiness within the organizational scope arose in the 21st century, being defined as a feeling of satisfaction that individuals experience in a lasting way. On the other hand, job satisfaction has been studied systematically since the sixties, understood as a positive or favorable disposition of the individual towards the work he / she performs. This investigation was structured in a non-experimental and correlational scope, since after measuring the two constructs independently, the relationship between them was analyzed, within a specific context.

Therefore, both happiness and job satisfaction could be considered as perceptions that influence the attitude that individuals adopt in their lives; and through previous studies it has been proven that there is a direct relationship between both variables. For this research, the Scale of Happiness of Alarcón (2006) and the Scale of Labor Satisfaction (SL-SPC) of Palma (2005) were used as instruments. After applying them to a sample of 96 business consultants, selected for convenience (implying that the conclusions are not extended to the entire population), the data collected was analyzed using the SPSS 23 concluding that there is a relationship between the two variables of the research, which is direct and with a high level of significance. The degree of happiness among the workers surveyed was 3.89, which is medium-high, while the degree of job satisfaction was 3.45 (average). In addition, it was found that the four factors of happiness (positive meaning of life, satisfaction with life, personal fulfillment and *joie de vivre*) have a positive relationship with the four factors of job satisfaction (meaning of the task, working conditions, personal and / or social recognition and economic benefits) and vice versa.

## Tabla de Contenidos

<b>Lista de Tablas .....</b>	<b>v</b>
<b>Lista de Figuras .....</b>	<b>vi</b>
<b>Capítulo I: Introducción .....</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes de la Investigación .....	1
1.2 Definición del Problema .....	4
1.3 Propósito de la Investigación .....	6
1.4 Importancia de la Investigación .....	7
1.5 Naturaleza de la Investigación .....	9
1.6 Preguntas de la Investigación.....	10
1.7 Marco Teórico.....	10
1.8 Definición de Términos .....	14
1.9 Limitaciones de la Investigación .....	16
1.10 Delimitaciones de la Investigación .....	17
1.11 Resumen.....	17
<b>Capítulo II: Revisión de la Literatura .....</b>	<b>19</b>
2.1 Felicidad.....	19
2.1.1 La felicidad en la organización .....	25
2.1.2 Modelos de gestión de felicidad.....	27
2.1.3 Modelos para medir la felicidad.....	31
2.2 Satisfacción Laboral.....	36
2.2.1 Modelos para medir la satisfacción laboral.....	38
2.3 Relación entre Felicidad y Satisfacción Laboral .....	42
2.4 Resumen.....	46
2.5 Conclusiones .....	48

<b>Capítulo III. Metodología de la Investigación.....</b>	<b>49</b>
3.1 Diseño de la Investigación .....	49
3.2 Conveniencia del Diseño .....	50
3.3 Población y Muestra .....	50
3.4 Aplicación de las Encuestas.....	52
3.5 Instrumento de Investigación.....	52
3.6 Recolección de Datos.....	54
3.7 Análisis de Datos .....	55
3.8 Validez y Confiabilidad.....	56
3.9 Resumen.....	58
<b>Capítulo IV: Presentación y Análisis de Resultados .....</b>	<b>60</b>
4.1 Perfil de los Consultores Empresariales .....	60
4.2 Análisis de Confiabilidad.....	62
4.3 Análisis Descriptivo de la Variable Felicidad .....	64
4.3.1 Análisis cruzado de la variable felicidad y la edad de los consultores .....	66
4.3.2 Análisis cruzado de la variable felicidad y el sexo de los consultores.....	68
4.3.3 Análisis cruzado de la variable felicidad y el estado civil de los consultores.....	69
4.3.4 Análisis cruzado de la variable felicidad y el lugar de trabajo de los consultores ...	71
4.4 Análisis Descriptivo de la Variable Satisfacción Laboral .....	72
4.4.1 Análisis cruzado de la variable satisfacción laboral y la edad de los consultores ...	75
4.4.2 Análisis cruzado de la variable satisfacción laboral y el sexo de los consultores....	77
4.4.3 Análisis cruzado de la variable satisfacción laboral y el estado civil de los consultores empresariales .....	77
4.4.4 Análisis cruzado de la variable satisfacción laboral y el lugar de trabajo de los consultores empresariales .....	79

4.5 Relación entre Felicidad y Satisfacción Laboral .....	79
4.5.1 Correlación bivariada para determinar qué factor de la felicidad impacta en la satisfacción laboral y viceversa .....	80
<b>Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>86</b>
5.1 Conclusiones .....	86
5.1.1 Determinación del grado de felicidad de los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, a setiembre del 2018 .....	86
5.1.2 Determinación del grado de satisfacción laboral de los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, a setiembre del 2018.....	87
5.1.3 Determinación de los factores de la felicidad que impactan en los factores de la satisfacción laboral, y viceversa, de los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, a setiembre del 2018 .....	88
5.2 Recomendaciones .....	90
5.2.1 Recomendaciones para las empresas .....	90
5.2.2 Recomendaciones para los consultores empresariales .....	91
5.3 Contribuciones de la Investigación .....	92
5.4 Propuestas para Futuras Investigaciones .....	93
<b>Referencias .....</b>	<b>95</b>
<b>Apéndice A: Variables Operacionales .....</b>	<b>109</b>
<b>Apéndice B: Población Estimada .....</b>	<b>111</b>
<b>Apéndice C: Detalles de los Instrumentos de la Investigación .....</b>	<b>112</b>
<b>Apéndice D: Análisis de Confiabilidad de la Variable Felicidad .....</b>	<b>114</b>
<b>Apéndice E: Análisis de Confiabilidad de la Variable Satisfacción Laboral .....</b>	<b>117</b>

## Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Dimensiones de la Vida Humana</i> .....	22
Tabla 2. <i>Modelos de Gestión de Felicidad</i> .....	31
Tabla 3. <i>Modelos de Medición de Felicidad: Comparación</i> .....	35
Tabla 4. <i>Modelos de Medición de Satisfacción Laboral: Comparación</i> .....	41
Tabla 5. <i>Categorías Diagnósticas del Nivel de Satisfacción Laboral</i> .....	56
Tabla 6. <i>Alfa de Cronbach de la Investigación</i> .....	59
Tabla 7. <i>Alfa de Cronbach para los Factores de la Felicidad</i> .....	62
Tabla 8. <i>Alfa de Cronbach para los Factores de la Satisfacción Laboral</i> .....	63
Tabla 9. <i>Alfa de Cronbach para el Factor Reconocimiento Social y/o Personal</i> .....	63
Tabla 10. <i>Alfa de Cronbach para el Factor Reconocimiento Social y/o Personal de la Satisfacción Laboral, luego de Excluirse el Ítem 24</i> .....	64
Tabla 11. <i>Nivel de Felicidad</i> .....	64
Tabla 12. <i>Análisis Descriptivo de la Variable Satisfacción Laboral</i> .....	65
Tabla 13. <i>Nivel de Satisfacción Laboral</i> .....	73
Tabla 14. <i>Análisis Descriptivo de la Variable Satisfacción Laboral</i> .....	74
Tabla 15. <i>Relación entre la Felicidad y la Satisfacción Laboral</i> .....	80
Tabla 16. <i>Impacto de Correlación Bivariada de los Factores de la Felicidad en la Satisfacción Laboral: Coeficiente Tau b de Kendall</i> .....	81
Tabla 17. <i>Impacto de Correlación Bivariada de los Factores de la Felicidad y Satisfacción Laboral: Coeficiente Rho de Spearman</i> .....	85

## Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Variables de la investigación.....	14
<i>Figura 2.</i> Mapa de la revisión de literatura.....	20
<i>Figura 3.</i> Fórmula de la felicidad: Lo esperado y lo realizado.....	23
<i>Figura 4.</i> Felicidad en el sitio de trabajo.....	27
<i>Figura 5.</i> Relación entre motivación, satisfacción laboral y compromiso.....	38
<i>Figura 6.</i> Modelo causal de satisfacción laboral.....	45
<i>Figura 7.</i> Edad de los consultores empresariales .....	60
<i>Figura 8.</i> Sexo de los consultores empresariales .....	61
<i>Figura 9.</i> Estado civil de los consultores empresariales.....	61
<i>Figura 10.</i> Cantidad de hijos por consultor empresarial.....	62
<i>Figura 11.</i> Gráfico para la variable felicidad según edad del consultor empresarial.....	67
<i>Figura 12.</i> Media de los factores de la felicidad, según la edad del consultor empresarial.....	67
<i>Figura 13.</i> Nivel de felicidad según sexo del consultor empresarial.....	68
<i>Figura 14.</i> Nivel de felicidad por factor según sexo del consultor empresarial.....	69
<i>Figura 15.</i> Nivel de felicidad, según el estado civil del consultor empresarial.....	70
<i>Figura 16.</i> Nivel de felicidad por factor, según el estado civil del consultor empresarial.....	70
<i>Figura 17.</i> Nivel de felicidad, según lugar de trabajo del consultor empresarial.....	71
<i>Figura 18.</i> Nivel de felicidad por factor, según el lugar de trabajo del consultor empresarial..	72
<i>Figura 19.</i> Nivel de satisfacción laboral, según edad del consultor empresarial.....	75
<i>Figura 20.</i> Nivel de satisfacción laboral por factor, según edad del consultor empresarial.....	76
<i>Figura 21.</i> Nivel de satisfacción laboral según sexo del consultor empresarial.....	77
<i>Figura 22.</i> Nivel de satisfacción laboral según estado civil del consultor empresarial.....	78
<i>Figura 23.</i> Factores de la satisfacción laboral según estado civil del consultor empresarial...	78
<i>Figura 24.</i> Nivel de la satisfacción laboral según lugar de trabajo del consultor empresarial.	79

- Figura 25.* Influencia de la significancia de la tarea en cada uno de los factores de la felicidad y viceversa, usando el coeficiente Tau b de Kendall..... 82
- Figura 26.* Influencia del reconocimiento personal y/o social en cada uno de los factores de la felicidad y viceversa, usando el coeficiente Tau b de Kendall..... 83
- Figura 27.* Influencia de las condiciones de trabajo en cada uno de los factores de la felicidad y viceversa, usando el coeficiente Tau b de Kendall.....83
- Figura 28.* Influencia de los beneficios económicos en cada uno de los factores de la felicidad y viceversa, usando el coeficiente Tau b de Kendall.....84



## Capítulo I: Introducción

### 1.1 Antecedentes de la Investigación

A continuación se presentan los antecedentes sobre felicidad y satisfacción laboral. El concepto más antiguo de felicidad data del siglo VIII a. C. el cual refiere que, alcanzarla era un suceso inviable a través de acciones, por lo que las personas sólo esperaban con resignación a que ésta llegue (Paz & Espinoza, 2017). En la antigua Grecia se planteó el concepto de la felicidad, orientado a la felicidad pública, enfocada en la felicidad de todos los ciudadanos y que a su vez complementaba la felicidad de cada individuo. En esa época, se entendía por felicidad al ocuparse por intereses extrínsecos, específicamente por la existencia y la contemplación de un ser superior (Callalli, 2017). Conforme a lo señalado por Martorell y Prieto (2002), en el mundo griego surgió el eudemonismo, doctrina que sostuvo que el fin del hombre es la felicidad, su propio bien y el bien supremo.

Dentro del contexto organizacional, “la felicidad constituye hoy un problema de investigación científica con implicancias directas en la gestión del talento humano” (Yamamoto, 2013, p. 14). Entre las primeras investigaciones de la felicidad con un enfoque en el ámbito organizacional, se encuentra la realizada por Elsbach y Barr (1999), titulada *The effects of mood on individuals' use of structured decision protocols*, según la cual, el interés en el tema es muy reciente. La hipótesis indicó que, el estado de ánimo puede afectar significativamente el uso de los protocolos de decisión estructurados por parte de los individuos. Lo cual fue comprobado a través de un estudio experimental cuya conclusión fue que las personas menos felices no prestan atención a los procesos con muchos detalles, fallando en la detección de argumentos persuasivos; demostrando que, el estado de ánimo afecta el desempeño profesional de las personas.

Continuando con las investigaciones en torno a la felicidad, se encontró que la base de los estudios efectuados en el Perú (Salgado, 2009; Gamero, 2013), fue la investigación que

condujo Alarcón (2006), quien construyó un índice para medir la felicidad en jóvenes estudiantes, desarrollando un instrumento acorde a la cultura nacional. De modo que, con un enfoque cuantitativo, logró concluir que existe una correlación significativa entre la personalidad y la felicidad, donde la extraversión aumenta la felicidad, mientras que el neuroticismo la disminuye.

Si bien las emociones positivas no significan lo mismo que felicidad, serían uno de los mejores indicadores que se tienen. Es por ello que suele identificarse a una persona feliz como aquella que con frecuencia experimenta emociones positivas, tales como la satisfacción o el entusiasmo (Diener, Sandvik & Pavot, 1991). La importancia de esto radica en que, las personas felices tienen emociones positivas y son más propensas a aventurarse en nuevos proyectos, interactúan con otras personas y se retan constantemente (Carver, 2003). Estas actitudes se llevan al centro de trabajo y hacen que las personas se sientan satisfechas; tal como fue demostrado por el estudio de Wright y Bonett (2007), quienes encontraron una correlación directa entre las emociones positivas y la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es un concepto que también se originó en Grecia y que se ha desarrollado en base al reconocimiento de la importancia que el trabajo tiene en la vida del ser humano (Almeyda, Ipanaque, Paredes, & Pongo, 2016). Una de las primeras definiciones es la de Hoppock (1935; citado en Aziri, 2011), quien señaló que la satisfacción laboral es una sensación de plenitud con el trabajo que se realiza, en base a la combinación de factores psicológicos, fisiológicos y/o ambientales. Tres décadas después, Vroom (1964; citado en Van Eerde & Thierry, 1996) definió la satisfacción laboral como el afecto que la persona manifiesta en relación con las tareas que desempeña en su trabajo. Mientras que una versión más actualizada de esta definición indicó que, la satisfacción laboral es una combinación de sentimientos, positivos y negativos, que el individuo tiene hacia su trabajo y que está

altamente relacionada con las expectativas que mantiene y con la forma como la realidad atiende o no a esas expectativas (Davis & Nestrom, 1985).

En la actualidad, las actitudes de los empleados que se relacionan con la satisfacción laboral son de gran interés para el campo del comportamiento organizacional y la gestión de los recursos humanos (Tella, Ayeni & Popoola, 2007). Esto debido a que, la satisfacción laboral implica esfuerzo, entusiasmo y felicidad; afectando la actitud con la que se asumen las tareas del trabajo. Además, es la clave para lograr las metas u objetivos y así alcanzar una sensación de plenitud (Kaliski, 2007). Es por ello que, resulta imprescindible medir la satisfacción laboral, la cual ha sido dimensionada por autores como Palma (2005) y Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), quienes utilizaron la Escala SL-SPC, un cuestionario con 27 enunciados.

La relación entre la felicidad y la satisfacción laboral es un tema de investigación reciente. Con la investigación de Wright y Bonett (2007), titulada *Job satisfaction and psychological well being as nonadditive predictors of workplace turnover*, se analizó una muestra de 112 empleados de una misma empresa y concluyeron que, existe una relación positiva directa entre las dos variables. Unos años después, Martínez-Martí y Willbard (2016) indicaron que, si bien era claro que la felicidad estaba relacionada con una vida placentera y llena de significado, aún no se conocía con certeza su impacto en la satisfacción laboral, y luego de conducir un estudio sobre una muestra de 752 trabajadores de distintas empresas probaron que, los tres determinantes de la felicidad, que son placer, compromiso y significado, tienen un impacto positivo directo en la satisfacción laboral.

En el Perú, también se ha buscado establecer la existencia o no de una relación entre la felicidad y la satisfacción laboral. Al respecto, Gamero (2013) realizó una investigación con el propósito de analizar a la satisfacción laboral como dimensión de la felicidad, encontrando una alta correlación entre estas dos variables. Sin embargo, es importante señalar

que, en el pasado, los investigadores se enfocaron en las características propias del trabajo como medio para dar significado y propósito a los empleados. Pero en la actualidad, las investigaciones apuntan a analizar cómo la actitud de los trabajadores contribuye con el desempeño en el centro laboral; es decir a explicar si los empleados felices producen o no mejores resultados que los empleados menos felices (Dik et al., 2013). En este sentido, la felicidad constituiría la base para lograr el éxito, el cumplimiento de las metas y la satisfacción de las expectativas de cada persona (Medrano, 2014).

En concordancia con lo señalado, el interés en la felicidad ha sobrepasado la dimensión individual y se ha extendido a las experiencias en el lugar de trabajo (Fisher, 2010). En este contexto, es importante identificar la relación entre la felicidad y la satisfacción laboral, ya que ésta es indispensable para que haya compromiso con las organizaciones y así mejorar el desempeño de las mismas (Tella, Ayeni & Popoola, 2007). La felicidad, en el ámbito personal y en el laboral, comparten causas y consecuencias comunes. Si bien, la felicidad en el sitio de trabajo incluye la satisfacción laboral, es un concepto mucho más amplio (Fisher, 2010).

## **1.2 Definición del Problema**

El problema que se identificó fue la necesidad de las organizaciones de contar con información que les permita diseñar o plantear estrategias para tener personas felices y satisfechas en el ámbito laboral. De modo que, les resulte agradable y estimulante su asistencia y permanencia en éste y obtengan sostenidamente una retribución intrínseca de alto valor que impacte positivamente en su bienestar personal y calidad de vida (Tella et al., 2007; Wright & Bonett, 2007; Chiavenato, 2009).

No contar con trabajadores felices o satisfechos laboralmente genera las siguientes externalidades negativas:

- Frustración de las personas manifestada en conductas y respuestas no asertivas hacia los compañeros de trabajo y/o jefe inmediato (Fernández, 2013).
- Problemas en las relaciones interpersonales con repercusión en el clima laboral (Andía, 2015).
- Incremento de enfermedades originadas por los altos niveles de estrés y ansiedad debido a la ejecución del trabajo bajo presión y no por convicción, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Salgado, 2009), lo que a su vez genera un mayor ausentismo laboral.
- Falta de compromiso, ya que el trabajador realiza lo mínimo indispensable para el cumplimiento de sus funciones, afectando negativamente a la productividad laboral y los beneficios económicos de la organización (Stairs & Galpin, 2009).
- Aumento de la tasa de rotación al interior de la organización, dado que en algunas organizaciones, los desplazamientos entre áreas se incrementan por el inadecuado trato recibido o por el liderazgo autoritario o transaccional ejercido por el jefe inmediato, en ausencia de un liderazgo de tipo transformacional (Pelled & Xin, 1999).
- Incremento del porcentaje de renunciadas, los cambios de organización se producen en parte por la línea de carrera (existente o no) o por las funciones asignadas al trabajador sin considerar su formación, potencial, intereses y su tiempo de permanencia en el cargo (mayor o igual a tres años) (Pelled & Xin, 1999).
- Insatisfacción del trabajador gracias a una política salarial inadecuada que sólo satisface alguna de sus necesidades en detrimento de otras de importancia para el mismo (Gamero, 2013; Rodríguez et al., 2016).
- Escaso o nulo reconocimiento al trabajador basado en la cultura del agradecimiento y en el otorgamiento de incentivos del tipo día libre en su fecha de

cumpleaños o día(s) de compensación por un máximo de ocho horas extras acumuladas por concepto de labor excepcional en beneficio de la organización (Luthans, 1998).

- Aumento de la insatisfacción del trabajador debido una la inadecuada interacción entre factores extrínsecos, como las condiciones de trabajo y el salario y factores motivacionales o intrínsecos como el logro, el reconocimiento y el nivel de responsabilidad (Palma, 2005).

Se precisa que en el Perú no se han conducido estudios previos en el sector de consultoría empresarial de Lima Metropolitana y el Callao. Solamente se ha medido la felicidad entre estudiantes de educación secundaria (Salgado, 2009), entre la Población Económicamente Activa (PEA) ocupada de Arequipa (Gamero, 2013); y entre estudiantes de educación superior (Alarcón, 2006).

### **1.3 Propósito de la Investigación**

El propósito general de esta investigación fue identificar qué relación existe entre la felicidad y satisfacción laboral de los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, a setiembre del 2018. Para tal efecto, se alcanzaron los objetivos específicos señalados a continuación:

1. Determinar el grado de felicidad de los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, a setiembre de 2018, a través de la aplicación del instrumento Escala de la Felicidad de Alarcón.
2. Determinar el grado de satisfacción laboral de los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, a setiembre del 2018, a través de la aplicación del instrumento Escala de Opiniones SL-SPC de Palma.

3. Determinar qué factores de la felicidad impactan en los factores de la satisfacción laboral, y viceversa, entre los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, a setiembre del 2018.

#### **1.4 Importancia de la Investigación**

La presente investigación es importante en la medida que las organizaciones del sector de consultoría empresarial de Lima Metropolitana y el Callao podrán identificar las condiciones necesarias para el diseño de estrategias que les permitan contar con personas felices y satisfechas en el ámbito laboral, que disfruten de su asistencia y permanencia en éste y obtengan sostenidamente una retribución intrínseca de alto valor, que impacte positivamente en su bienestar personal. Ello redundará no sólo en beneficio de una mejor calidad de vida de los trabajadores sino también en las siguientes externalidades positivas: (a) mejor clima laboral, gracias a relaciones interpersonales basadas en comportamientos y respuestas asertivas que reduzcan la frustración del personal; (b) reducción del ausentismo laboral debido al manejo de los niveles de stress y ansiedad de los trabajadores quienes eligen trabajar por convicción y no por presión; (c) mayor compromiso para el cumplimiento de las labores asignadas lo que incidirá en su productividad y en mayores beneficios económicos para la organización; (d) menor rotación del personal al interior de la organización y en las renuncias a ésta, al contarse con una adecuada línea de carrera enfocada en la formación, potencial, intereses y antigüedad en el cargo; (e) Incremento de la satisfacción del trabajador gracias a una política salarial estandarizada en función a su formación, habilidades y competencias que garantice la completa satisfacción de sus necesidades; (f) reconocimiento permanente al trabajador basado en la cultura del agradecimiento y el otorgamiento de incentivos tales del tipo día libre en su fecha de cumpleaños o día(s) de compensación por un máximo de ocho horas acumuladas por concepto de labor excepción en beneficio de la

organización; y; (g) incremento de la motivación del trabajador gracias a una adecuada interacción conjunta de factores higiénicos o preventivos y motivacionales.

En concordancia con Cardona (2016), la felicidad laboral puede generar en una organización un grato ambiente de trabajo. Lo cual lleva a contar con trabajadores comprometidos, eficaces y que se identifiquen con la empresa en la que laboran, sin ningún tipo de presión, ya que están laborando con agrado. Según lo señalado por Andía (2015), la felicidad impulsa la mejora continua dentro de las organizaciones, porque los trabajadores ven el cambio positivo y sostenible como generador de una oportunidad y de bienestar en las personas. Al contar con empleados felices se propicia un clima laboral adecuado y una cultura organizacional donde se promueve una mayor calidad de vida y bienestar, logrando que los clientes internos y externos lo perciban, lo cual crea un impacto positivo como empresa hacia todas las partes involucradas, generando mejores oportunidades hacia el mercado internacional (Andía, 2015).

Para las organizaciones, contar con trabajadores felices es importante porque de acuerdo con George (1995), ellos no se limitan a cumplir con las responsabilidades de su cargo, sino que se sienten comprometidos con la organización y se ofrecen para desempeñar tareas adicionales. Una persona feliz no pasa desapercibida dentro de los sitios de trabajo, pues contribuye a generar un ambiente positivo, de colaboración (George, 1995). Además, recibe mayor apoyo de sus colegas y, por ende, le es más fácil alcanzar las metas (Iverson, Olekalns y Erwin, 1998; citado en Boehm & Lyubomirsky, 2008).

Con relación a la satisfacción laboral, Arbaiza (2010) señaló la necesidad de las organizaciones de preocuparse porque sus empleados estén satisfechos y motivados, pues de lo contrario es probable que se genere alta rotación, ausentismo y un bajo nivel de desempeño. Según lo señalado por Chiavenato (2009), para que una organización sea exitosa, deberá ser un excelente lugar para trabajar y gratificante para las personas. La

satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a lograr un mayor compromiso plazo con la organización. Para ello, hay que tener en cuenta que, la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización. Asimismo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de los individuos. Es así que, la eficiencia en una organización puede lograrse cuando se ha inculcado en las personas actitudes favorables hacia ésta y hacia el trabajo.

Se precisa que, en el país no se han conducido estudios previos sobre la felicidad y la satisfacción laboral en el sector de consultoría empresarial de Lima Metropolitana y el Callao, lo que suma a la importancia de la presente investigación. Solamente se ha medido la felicidad entre estudiantes de educación secundaria (Salgado, 2009), entre la Población Económicamente Activa (PEA) ocupada de Arequipa (Gamero, 2013); y entre estudiantes de educación superior (Alarcón, 2006).

### **1.5 Naturaleza de la Investigación**

Este estudio es una investigación descriptiva ya que detalla el nivel de felicidad y satisfacción laboral, otorgando un valor numérico que permite mostrar los rasgos principales de estas dos variables entre los trabajadores de consultoría empresarial de Lima Metropolitana y el Callao, lo cual coincide con la definición que Hernández, Fernández y Baptista (2014) asignaron para un estudio de tipo descriptivo. Asimismo, se trata de una investigación con alcance correlacional porque se analizó la relación entre dos variables en un contexto específico. Con estos alcances, se determinó el grado de felicidad y de satisfacción laboral de los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao; y se determinaron qué factores de la felicidad que impactan en la satisfacción laboral y viceversa.

Esto se hizo en un momento dado en el tiempo, como la fotografía de algo que sucede; y por tanto se definió la naturaleza del estudio como transeccional o transversal.

Finalmente, el enfoque del estudio es cuantitativo, al haberse empleado cuestionarios para recopilar información sobre las dos variables de estudio, lo cual de acuerdo con Lerma (2016), constituye la metodología adecuada para contar con datos que puedan ser registrados numéricamente, para su posterior análisis estadístico y presentación de resultados.

### **1.6 Preguntas de la Investigación**

La pregunta general de la investigación fue ¿Qué relación existe entre la felicidad y la satisfacción laboral de los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, a setiembre del 2018? Mientras que las preguntas específicas fueron:

1. ¿Cuál es el grado de felicidad de los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, a setiembre del 2018, como resultado de aplicar el instrumento Escala de la Felicidad de Alarcón?
2. ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, a setiembre del 2018, como resultado de aplicar el instrumento Escala de Opiniones SL-SPC de Palma?
3. ¿Qué factores de la felicidad impactan en los factores de la satisfacción laboral y viceversa, entre los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, a setiembre del 2018?

### **1.7 Marco Teórico**

Para desarrollar el marco teórico se revisaron investigaciones previas en torno a la felicidad, a la satisfacción laboral y a la relación existente entre ambas variables. En lo que respecta a la felicidad, Alarcón (2002) trató de identificar las fuentes de esta sensación, reconociendo que debe ser duradera. Fue así que encontró que la felicidad depende del estado

de salud de la persona, de su relación con Dios y de una buena situación familiar; mostrando que no está directamente relacionada con bienes materiales.

Si bien es cierto que, la felicidad es una emoción que manifiestan los seres humanos, investigaciones previas mostraron que también puede hablarse de felicidad en el ámbito organizacional, la cual es medible a través de estudios cuantitativos o cualitativos (Dutschke, 2013; Fisher, 2010). Además, Dutschke (2013) puntualizó que existe una relación positiva entre la felicidad de los empleados y su nivel de productividad. Dentro del ámbito organizacional, también se revisó la investigación de Andía (2015), con la que se probó que la felicidad impulsa la mejora en los centros de trabajo, ya que los trabajadores felices ven los cambios como fuente de oportunidad. Además, promueven un clima adecuado, con excelentes relaciones entre los colaboradores, lo cual impulsa al alto desempeño. Esta relación positiva fue confirmada por Paz y Espinoza (2017) en un estudio realizado a colaboradores del centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, en Arequipa.

Dentro de esta investigación, se entiende a la felicidad como un estado de ánimo que surge en la persona cuando cree haber logrado una meta o cuando supera sus propias expectativas, siendo una sensación duradera (Gamero, 2013). Tal estado propicia paz interior, y una tranquilidad profunda en sí misma, y al mismo tiempo un enfoque positivo del medio que la estimula a conseguir nuevas metas, objetivos y caminos en su vida (Medrano, 2014).

Para medir la variable felicidad, Alarcón (2006) desarrolló la investigación titulada *Desarrollo de una escala factorial para medir la felicidad*, que cuenta con 27 ítems que se miden a través de una escala tipo Likert, con cinco alternativas. Este cuestionario fue aplicado a 709 estudiantes universitarios, con edades entre 20 y 30 años y sin distinción de género. De los resultados obtenidos, el Alpha de Cronbach arrojó un valor de 0.916 lo que confirma una elevada consistencia, es decir, cada uno de los 27 ítems forma parte de la

variable felicidad. Según el autor (Alarcón, 2006), la felicidad es “un estado afectivo de satisfacción plena que experimenta subjetivamente el individuo en posesión de un bien anhelado” (p. 101).

En relación con la satisfacción laboral, Locke (1969) la definió como una sensación de plenitud con las tareas que se desarrollan y los logros que se alcanzan; por lo que existen factores que pueden contribuir a que una persona se sienta o no satisfecha con su trabajo. Igualmente, Aziri (2011), luego de una extensa revisión de literatura, coincidió en que la satisfacción laboral es una sensación de plenitud con las actividades laborales que se realizan; y su principal aporte es que logró identificar varios factores modificadores de dicha satisfacción, clasificándolos como fisiológicos, psicológicos y ambientales. Esto llevó a comprender que la sensación de satisfacción laboral depende de un conjunto de elementos y no de un hecho independiente.

En el contexto internacional, Schaufeli, Bakker y Salanova (2006) relacionaron a la satisfacción laboral con el grado de compromiso de los trabajadores que a su vez depende de la dedicación, el vigor y la absorción; llegaron a mostrar que la disposición o la actitud de la persona hacia el trabajo es clave para desarrollar o no satisfacción. Luego, Youssef y Luthans (2007) mostraron que más allá de estos elementos, para generar satisfacción laboral, se necesita optimismo, esperanza y resiliencia.

Según la autora (Palma, 2005), quien desarrolló su investigación en el Perú, la satisfacción laboral es la tendencia continua que una persona muestra hacia el trabajo, en función de los valores y creencias que se han desarrollado en base a la experiencia ocupacional. Así mismo, Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) señalaron que la satisfacción laboral está altamente relacionada con la significancia de la tarea que se desarrolla y esto a su vez se vincula con la formación previa y las expectativas, mostrando que no depende de un solo factor, sino que es multidimensional. Esto lo probaron usando la misma escala de Palma

(2005) pero en municipalidades del Perú; mientras que Almeyda, Ipanaque, Paredes y Pongo (2016) realizaron una medición de la satisfacción laboral, pero en mujeres empresarias de Lima Metropolitana; lo que permite comprender que esta variable se ha revisado extensivamente, en todo tipo de organizaciones y su estudio permanece vigente.

Para medir la variable satisfacción laboral, se aplicó la Escala de Opiniones SL-SPC, creada por Palma (2005) en su investigación *Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC): Manual*. El instrumento o cuestionario consta de 27 ítems que se evalúan mediante el uso de la escala de Likert, con cinco opciones de respuesta. Los ítems se agrupan en torno a los siguientes cuatro factores: (a) significado que la tarea tiene para el trabajador, en función del valor que la persona le asigna; (b) condiciones de trabajo, que se relaciona con los elementos y materiales que facilitan el desempeño de las tareas; (c) reconocimiento personal y/o de los compañeros de trabajo o de la sociedad en general, relacionado tanto con el auto reconocimiento como con el que proviene de otras personas al resaltar los logros que se van obteniendo en el trabajo; y; (d) beneficios económicos, que hace referencia a la remuneración que el trabajador recibe.

En la Figura 1 se presentan las variables que son materia de la investigación y en base a las cuales se identificará si existe relación alguna. Además, se observa que felicidad fue medida a través de los factores que Alarcón (2006) identificó: (a) sentido positivo de la vida, (b) satisfacción con la vida, (c) realización personal y (d) alegría de vivir; mientras que la variable satisfacción laboral se midió a través de los factores que Palma (2005) indicó: (a) significancia de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, (d) beneficios económicos.

Se tiene como antecedente, la investigación de Martínez-Martí y Willbald (2016), con la cual analizaron el impacto que la felicidad tiene sobre la satisfacción laboral, en trabajadores suizos. Su hallazgo fue que, la felicidad tiene tres determinantes, placer,

compromiso y significado, los cuales generan un impacto favorable directo en la satisfacción laboral. Así mismo, Boehm y Lyubomirsky (2008), señalaron que la felicidad ayuda a impulsar el desarrollo profesional, porque eleva el nivel de compromiso y la satisfacción, permitiendo tener un mejor desempeño.

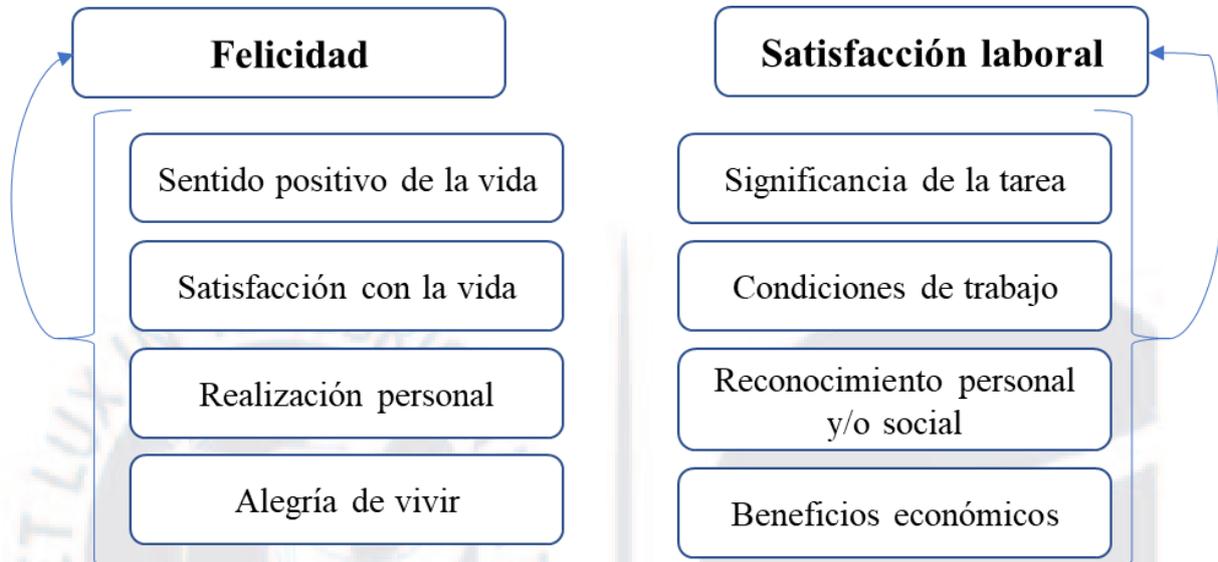


Figura 1. Variables de la investigación. Adaptado de “Desarrollo de una escala factorial para medir la felicidad,” por R. Alarcón, 2006. *Interamerican Journal of Psychology*, 40(1), 99-106; y de “Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC): Manual,” por S. Palma, 2005. Lima, Perú: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL.

### 1.8 Definición de Términos

Los principales términos utilizados a lo largo de esta investigación se definen de manera conceptual y operacional a continuación, mientras que en el Apéndice A se definen sus indicadores, los cuales han sido medidos a través de la aplicación de dos cuestionarios.

La definición conceptual de felicidad indica que es el sentimiento de satisfacción que una persona experimenta en su interior, de una manera estable o duradera, aunque precedera y que se genera como consecuencia de poseer un bien anhelado, que puede ser de carácter material, psicológico, religioso, estético, ético o social, entre otros (Alarcón, 2006). Mientras que la definición operacional de felicidad indica que es una sensación de satisfacción con la vida y de realización personal, encontrándole un sentido positivo al vivir y que se manifiesta en alegría. Esta variable se operacionaliza a través de los siguientes factores:

- Sentido positivo de la vida: Dentro de la Escala de la Felicidad se define como el conjunto de actitudes o experiencias positivas hacia la vida en general, rechazando la sensación de depresión, pesimismo, intranquilidad o fracaso (Alarcón, 2006).
- Satisfacción con la vida: Dentro de la Escala de la Felicidad se define como la sensación de satisfacción que una persona obtiene en función de lo que ha logrado o que se encuentra próxima a lograr (Alarcón, 2006).
- Realización personal: Dentro de la Escala de la Felicidad se define como un estado de autarquía o autosuficiencia que brinda tranquilidad y placidez, en la medida en que la persona siente que su estado de felicidad es pleno y no sujeto a condiciones temporales (Alarcón, 2006).
- Alegría de vivir: Dentro de la Escala de la Felicidad se define como un conjunto de experiencias positivas que permiten a una persona sentirse bien, generando la idea de que vivir es algo maravilloso (Alarcón, 2006).

La definición conceptual de satisfacción laboral indica que es la tendencia continua o disposición que una persona presenta hacia el trabajo, la que se fundamente en las creencias y valores que se han generado a partir de su experiencia en el sitio de trabajo o con las tareas que desempeña (Palma, 2005). Mientras que la definición operacional del constructo es: La satisfacción laboral es una sensación de bienestar que surge en la persona al estar satisfecha con la tarea de que desempeña, con las condiciones de trabajo, el reconocimiento que recibe y los beneficios económicos que percibe por su trabajo. La operacionalización de esta variable se da en base a cuatro dimensiones:

- Significancia de la tarea: Para la escala SL-SPC se define como la disposición que una persona muestra hacia el trabajo que realiza, en función de los atributos que identifica, como son el sentido del esfuerzo, el nivel de realización o de equidad (Palma, 2005).

- Condiciones de trabajo: Para la escala SL-SPC se define como la evaluación del trabajo que se desarrolla, a partir de las normas que regulan las labores y de los elementos que la organización pone a disposición del individuo para su adecuada ejecución (Palma, 2005).
- Reconocimiento personal y/o social: Para la escala SL-SPC se define como la evaluación del trabajo realizado, a partir de los logros obtenidos o del impacto indirecto que generan, en función del reconocimiento que ellos mismos u otras personas realizan (Palma, 2005).
- Beneficios económicos: Para la escala SL-SPC se define como la actitud que una persona muestra hacia el trabajo en base a aspectos remunerativos o al conjunto de incentivos económicos que recibe como compensación por las labores desempeñadas (Palma, 2005).

### **1.9 Limitaciones de la Investigación**

De acuerdo con Hernández et al. (2014) una de las limitaciones que se suelen presentar en las investigaciones de campo y que se encontró en este estudio es que la muestra no fue seleccionada de forma aleatoria. Dado que las empresas de consultoría no brindaron acceso a sus bases de datos de consultores, no se contó con un listado exacto de la población que permitiese escoger aleatoriamente los elementos de la muestra. En este sentido, la muestra fue seleccionada por conveniencia, invitándose a participar a consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao; solicitándose a los participantes hacer extensiva la invitación a otros profesionales del sector, con el fin de completar el número de elementos de la muestra. La consecuencia de esta limitación es que las conclusiones de este estudio no pueden extenderse a la población total.

Las dos variables de la investigación, la felicidad y la satisfacción laboral, se midieron desde la perspectiva de los individuos encuestados. Por lo tanto, los datos recopilados

constituyeron la percepción de una realidad, asumiéndose que fueron indicadores de una situación cierta. Finalmente, se consideró la limitación de que la percepción del encuestado podría haber sido alterada por algún factor exógeno con efecto puntual y no permanente.

### **1.10 Delimitaciones de la Investigación**

La investigación fue delimitada al sector de consultoría empresarial, por tanto, la población y la muestra estuvo integrada únicamente por trabajadores de esta actividad económica. En segundo lugar, se estableció una delimitación de años de experiencia, considerándose como requisito mínimo que se hubiesen desempeñado al menos un año en este sector (para los consultores de 25 años a menos) y de tres años (para el resto de edades), con el fin de determinar el grado de felicidad y satisfacción laboral del sector de consultoría empresarial en personas que ya superaron la curva de aprendizaje (25 años a menos) y que cuentan con experiencia y manejo de soluciones a nivel de consultoría empresarial (para el resto de edades). La tercera delimitación fue que laboren en Lima Metropolitana y el Callao. Finalmente, se introdujo una cuarta delimitación referida al espacio temporal en el que se recopilaron los datos, correspondiente a setiembre de 2018, por lo que los resultados reflejaron una situación experimentada en este periodo.

### **1.11 Resumen**

El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo y de alcance correlacional apropiados para medir la relación existente entre la felicidad y la satisfacción laboral. Con ello, se alcanzó el propósito general de determinar el grado de felicidad de los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, así como su nivel de satisfacción laboral, para determinar posteriormente el impacto bidireccional de cada uno de los factores de las variables, respectivamente. La naturaleza de la investigación correspondió a un enfoque cuantitativo, por lo que se aplicó un cuestionario para cada variable, lo que permitió recabar datos que fueron procesados y analizados de forma numérica. La importancia de la

investigación radicó en que, las organizaciones del sector de consultoría empresarial de Lima Metropolitana y el Callao podrán identificar las condiciones necesarias para el diseño de estrategias que les permitan contar con personas felices y satisfechas en el ámbito laboral, que disfruten de su asistencia y permanencia en éste y obtengan sostenidamente una retribución intrínseca de alto valor, que impacte positivamente en su bienestar personal. Sin embargo, la limitación fue que, tanto la felicidad como la satisfacción laboral son percepciones que los sujetos manifiestan y, por ende, es posible que sean afectadas por factores externos temporales, afectando sentimientos que deben ser permanentes. En términos de delimitación, la investigación se realizó en Lima Metropolitana y el Callao, aplicada solamente a trabajadores del sector de consultoría empresarial, con un mínimo de un año de experiencia (para los consultores de 25 años a menos) y de tres años de experiencia (para el resto de edades), a setiembre de 2018.

## Capítulo II: Revisión de la Literatura

La revisión de literatura se inició con la identificación de publicaciones científicas y académicas en torno al tema de la felicidad y su relación con otras variables, entre las cuales se encuentra la satisfacción laboral. Luego de examinar más de 60 documentos extraídos de la biblioteca de CENTRUM y de bases electrónicas de documentos académicos, como JStor y Ebscohost, entre otras, se seleccionaron los más relevantes en torno al tema de estudio. Toda esta información se organizó y se contrastó de la manera que se presenta en la Figura 2.

### 2.1 Felicidad

El concepto de la felicidad ha sido analizado desde diversas perspectivas, como la científica, la filosófica y la psicológica. En la perspectiva científica se ofrece una definición operacional que permite su medición, conceptualizándola como el nivel con el que cada persona valora de manera positiva su vida presente y experimenta sensaciones placenteras (Beytia & Calvo, 2011). La felicidad es una conquista sobre la persona misma y luego sobre un entorno en el que se deben considerar las fuerzas naturales y a los otros seres que lo habitan (Jean-Paul, 2007). La felicidad es contagiosa (Tikal, 2013).

Desde la perspectiva filosófica, el hombre buscó la felicidad, tratando de descubrir dónde podía encontrarla. En tal sentido, la felicidad -según Epicuro- es la falta de perturbación otorgada por la serena razón, que permite lograr la paz del alma. La felicidad puede ser hallada sólo por aquellos hombres que poseen una voluntad permanente de hacer el bien, lo cual se conoce como virtud. De este modo, el hombre tiene la tendencia natural a preferir aquellas cosas que le resultan placenteras, al mismo tiempo que huye de los acontecimientos que le producen pena o tristeza. Sin embargo, hay placeres que resultan reprochables, generando hombres corruptos y cuya felicidad es sólo pasajera porque no pueden realizarse a sí mismos y lograr los objetivos que son propios del ser humano (eudemonismo). En cambio, desde la perspectiva científica, la felicidad se define como el

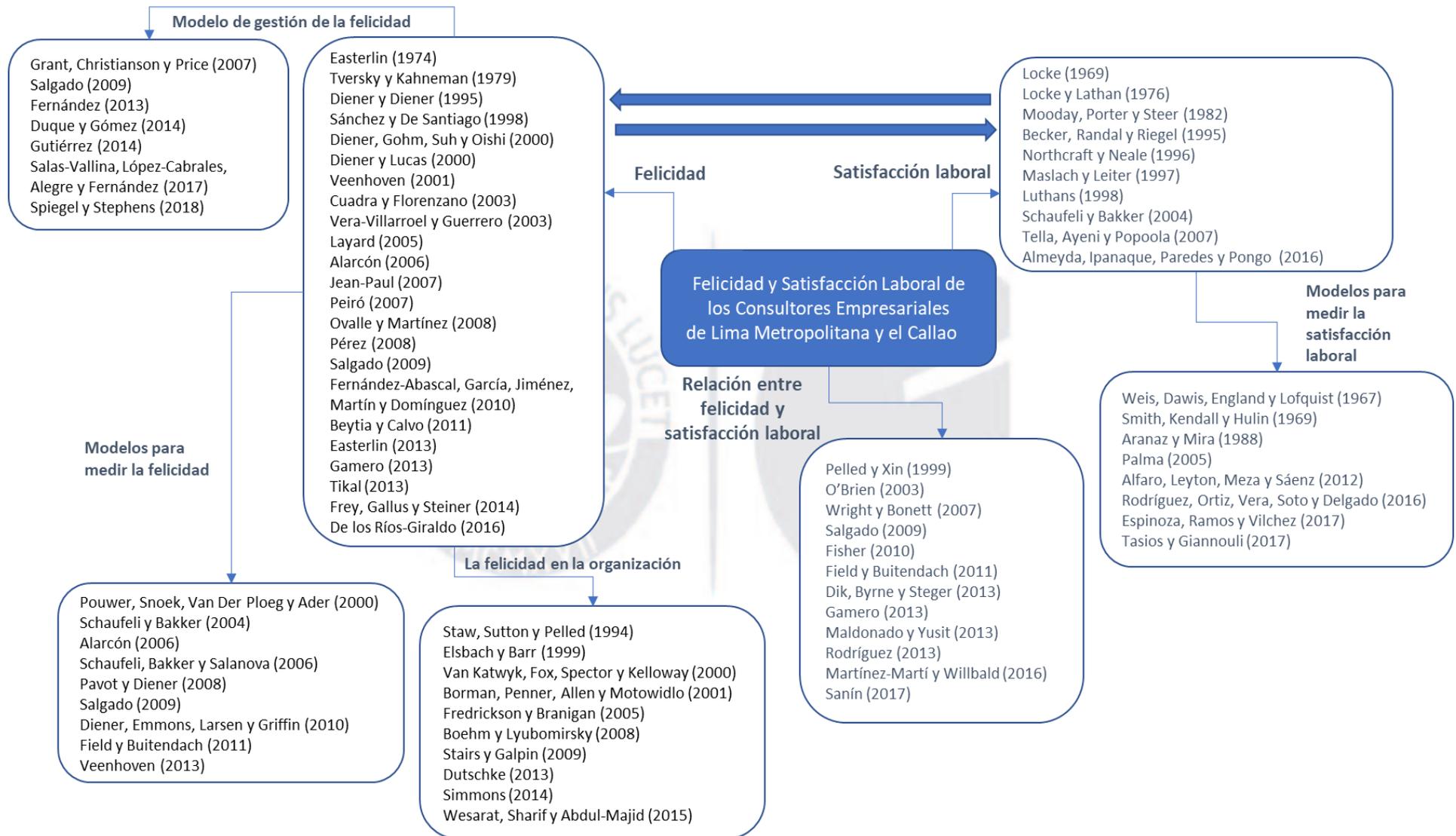


Figura 2. Mapa de la revisión de literatura.

nivel con que un individuo valora su vida de manera holística, experimentando afectos placenteros. Es decir, no basta con clasificar a las personas como felices o infelices, sino que existen distintos niveles de felicidad (Layard, 2005; Veenhoven, 2005).

Desde la perspectiva psicológica, Tversky y Kahneman (1979) explicaron que en el proceso de toma de decisiones racionales se presentan anomalías. Esto implicó el surgimiento de una rama de la psicología, denominada economía del comportamiento, con la cual se busca combinar los principios psicológicos con las decisiones económicas que las personas toman. Sin embargo, para la ciencia económica pura, los individuos son racionales y buscan maximizar sus utilidades o sus beneficios y esto lo llevan a todos los niveles de su vida, por lo que resulta lógico que el ser humano busque el beneficio en el largo plazo y no ceda a los placeres temporales, que podrían generar inconsistencias.

Para Cuadra y Florenzano (2003), la felicidad es un estado de satisfacción que es originado por un impacto exterior, el cual influye directamente sobre las emociones del individuo. Es así que la felicidad puede relacionarse con la calidad de vida de la sociedad (Ovalle & Martínez, 2013). Al respecto, Vera-Villaruel y Guerrero (2003) también señalaron que existe una fuerte relación entre el optimismo, el estado de ánimo de las personas y su salud, por lo que se dice que la felicidad influye de manera positiva en el bienestar general. Es por ello que, Salgado (2009) sostuvo que las personas optimistas suelen enfrentar menores niveles de estrés, afrontando de mejor forma los problemas diarios, recalcando que la felicidad no significa la ausencia de estos problemas sino se refiere a la forma como se enfrentan. Sin embargo, para Gamero (2013), los cambios en las dimensiones de la vida humana pueden alterar el estado de la felicidad, ya sea de corto o largo plazo. Estas dimensiones de la vida humana se presentan en la Tabla 1.

En resumen, “lo que los psicólogos llamaron bienestar subjetivo es un fenómeno real y puede captarse mediante las respuestas de los individuos. Por lo que, en primer lugar, el

bienestar subjetivo es hasta cierto punto observable” (Pérez, 2008, p. 29). Para la psicología positivista, establecida en el año 1990 por el psicólogo Martin Seligman, el paradigma positivista define a la felicidad como la sumatoria de emociones y/o actividades positivas, tales como el orgullo, la alegría, la satisfacción personal o incluso el placer físico. Es decir, los individuos logran sentirse felices cuando logran sus metas y van resolviendo los retos que la vida diaria les presenta (De los Ríos-Giraldo, 2016).

Tabla 1

*Dimensiones de la Vida Humana*

Dimensión	Explicación
Fe y valores personales	Espiritualidad particular de cada individuo, así como los principios fundamentales que rigen sus vidas
Gobierno y sociedad	Dos aspectos muy cercanos, conocidos como capital social
Relaciones humanas	Aspectos como el matrimonio, la familia y los amigos
Salud	Incluye tanto la salud objetiva como la percibida
Situación económica	Todas las distintas maneras en que el dinero puede afectar la felicidad
Trabajo	Todos los aspectos referentes a la vida laboral
Cultura y demografía	Aspectos como nacionalidad, raza, género, edad, y otros

Nota. Tomado de “La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad” (p. 96), por H. Gamero (2013) *Ciencia y Trabajo*, 15(47), 94-102

En cambio, cuando los individuos no logran sus metas se genera la pérdida de la felicidad. El resultado es que, el dinero sí brinda felicidad cuando el individuo tiene ingresos inferiores a los niveles promedio de subsistencia; pero si la persona tiene ingresos superiores entonces no hay una relación directa entre el aumento de la cantidad de dinero que se recibe y el nivel de felicidad (De los Ríos-Giraldo, 2016). Sin embargo, los factores que más definen

el nivel de felicidad son aquellos asociados a la personalidad del individuo, tal y como lo probó Alarcón (2006), en un grupo de estudiantes universitarios en Lima.

La felicidad no está fundamentada en la ausencia de todo sufrimiento o dolor. Es más que una percepción de que todo aquello que se realiza o que se posee tiene un significado, una razón de ser. En general, la felicidad es subjetiva, pero a su vez está compuesta de dos factores: (a) uno enfocado en elementos afectivos-emocionales, que se refieren a la intensidad de las emociones, ya sean positivas o negativas; y (b) otro componente enfocado en los aspectos cognitivos, que se relacionan con la auto evaluación que el individuo hace, revisando su propia vida (Cuadra & Florenzano, 2003). Gamero (2013) resume esto al explicar que la felicidad se da cuando lo realizado alcanza o supera a lo esperado (ver Figura 3), por lo que sólo cada persona puede conocer qué la hace feliz.

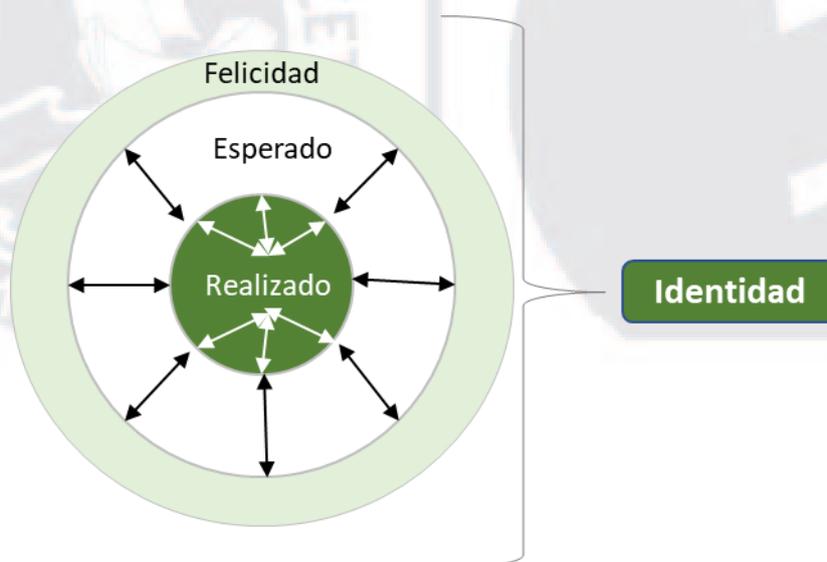


Figura 3. Fórmula de la felicidad: Lo esperado y lo realizado. Tomado de *La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad* (p. 95), por H. Gamero, 2013, *Ciencia y Trabajo*, 15(47), 94-102.

A pesar de que múltiples autores reconocieron que la felicidad es una sensación positiva o favorable que surge del estado interno del individuo, hay factores que pueden modificarla (Fernández-Abascal, García, Jiménez, Martín, & Domínguez, 2010). Al respecto, Diener y Lucas (2000) señalaron que la felicidad está relacionada con la vitalidad de la

juventud, con el ánimo para realizar múltiples actividades, generando la sensación de una vida plena; en cambio, con la vejez o con el avance de la edad, la sensación de bienestar disminuye. Con relación al género, como variable modificadora del bienestar, Diener y Diener (1995) indicaron que en general no se producen diferencias, aun cuando los hombres sienten con mayor intensidad los afectos negativos, y las mujeres tienen una debilidad en lo que se refiere al control de sus emociones.

Para Diener, Gohm, Suh y Oishi (2000), al igual que para Fernández-Abascal et al. (2010), el estado marital de las personas tiene una influencia directa sobre su sensación de bienestar general, que se asocia con la felicidad. Los casados refirieron un nivel de bienestar subjetivo mayor que los solteros, divorciados, separados o viudos; siendo un nivel de bienestar que alcanza a ambos miembros de la pareja. De modo que, el mayor grado de homogeneidad en la felicidad de los casados radica según Fernández-Abascal et al. (2010) en que el matrimonio incrementa la autoestima, reduce la soledad y el estrés generado en otras áreas, como el trabajo, ya que se cuenta con una relación íntima y de apoyo. Mientras que, las personas que no viven en pareja son menos felices; pero por el contrario, el grado de felicidad aumenta en las culturas individualistas que en las colectivistas, como las orientales.

La felicidad individual puede resultar complementaria a la felicidad de otras personas, desde la perspectiva utilitarista. En este enfoque, la búsqueda de la felicidad es un proyecto de vida en el que son necesarias las relaciones con otros seres humanos, ya sea en el aspecto social o laboral. “El utilitarismo es una corriente de la filosofía moral que se basa en la idea de que lo bueno es aquello que proporciona placer o felicidad a los seres humanos, y lo malo aquello que genera dolor o infelicidad” (Sánchez & De Santiago, 1998, p. 17). Por otro lado, y contrario al utilitarismo, los economistas neoclásicos explicaron que la utilidad de cada individuo depende únicamente de los bienes tangibles que logra poseer y del ocio que disfruta, lo cual se refleja en su comportamiento. Esto guarda relación con las preferencias de

los consumidores, las cuales se muestran a través de sus hábitos de compra (Frey, Gallus & Steiner, 2014).

En tercer lugar, se tiene la dimensión ordinal de la utilidad, la cual se relaciona con el individuo y su comportamiento de compra. Hay que revisar cuáles son los cambios que las personas muestran, y sus preferencias, que seguramente están orientadas a incrementar el bienestar individual, en torno a bienes y servicios concretos, así como a los momentos de ocio o placer (Easterlin, 1974; 2013). Entonces, el bienestar de las personas sí tiene una relación de dependencia con la situación económica del individuo (Peiró, 2004).

A través del estudio de la felicidad, se han encontrado dos enfoques. En un inicio se pensó que era producto de factores extrínsecos o ajenos al individuo, mientras que recientemente se investigó que guarda relación con la personalidad y con la forma como cada sujeto enfrenta los acontecimientos de su vida. Se trata de una sensación duradera o perdurable, que influye en las decisiones que se toman y los proyectos que se emprenden; pero que además está influenciada por variables modeladoras como la edad, el género y el estado civil.

### **2.1.1 La felicidad en la organización**

Según Dutschke (2013), la felicidad se considera como una emoción natural en el ser humano; sin embargo, es factible medir la felicidad organizacional, utilizando métodos cualitativos o cuantitativos. Se indica que, existe una relación entre empleados felices y una mayor productividad y para evidenciarlo se hace necesario identificar variables que caractericen el nivel de felicidad. Diversos estudios han mostrado una relación positiva entre el éxito laboral y la felicidad. Pero Boehm y Lyubomirsky (2008) invirtieron el orden de las variables, definiendo como independiente a la felicidad y como dependiente el desempeño profesional. Encontraron que la gente más feliz es la que suele mostrar un mejor desempeño y ganar más dinero, contribuyendo a crear mejores relaciones en los sitios de trabajo.

Parte del éxito que las personas felices tienen en sus trabajos se debe a que tienen un mayor grado de autonomía que se traduce en control del ambiente y mayor influencia en los resultados (Staw, Sutton, & Pelled, 1994; Van Katwyk, Fox, Spector, & Kelloway, 2000). Estas personas muestran conductas de respeto, cortesía y altruismo, siendo colaboradores con el equipo de trabajo, y además se ofrecen para realizar tareas adicionales a la descripción de su cargo (Borman, Penner, Allen & Motowidlo, 2001). Es por ello que suelen destacar y ascender con más facilidad que otros trabajadores (Boehm & Lyubomirsky, 2008).

Ahora bien, Fredrickson y Branigan (2005) señalaron que, las personas felices tienen un mejor desempeño o destacan más en posiciones donde se requiere creatividad. Suelen ser más enérgicos y sociables, por lo que deben desempeñarse en posiciones donde puedan usar estos atributos de manera positiva. Del otro lado, las personas menos felices no suelen prestar atención a los procesos muy detallados, así como tampoco detectan fácilmente los argumentos persuasivos (Elsbach & Barr, 1999); lo que sin duda influye negativamente en su desempeño profesional.

De acuerdo con Stairs y Galpin (2009), la mayoría de los adultos pasa la mayor parte de su tiempo en el centro de trabajo, por lo tanto, la forma como se sienten en relación con su situación laboral tiene un alto impacto en su vida y en la organización. Existe una relación positiva entre el nivel de compromiso de la persona con la empresa y el nivel de felicidad que siente. Por lo que es recomendable que las organizaciones dediquen atención a identificar los factores que generan compromiso y trabajen en ellos, es decir, que adopten un enfoque interno.

En la Figura 4 se presentan los factores que para Wesarat, Sharif y Abdul-Majid (2015) definieron la felicidad en la organización, que es tan importante como la felicidad personal o individual (Simmons, 2014). Dentro del tipo de contrato, los investigadores encontraron que, aquellos empleados que laboran a tiempo completo suelen ser más felices,

ya que el desempleo se ha relacionado negativamente con el bienestar. Mientras que los valores culturales modelan la conducta, en la medida en que afectan las expectativas con el trabajo.

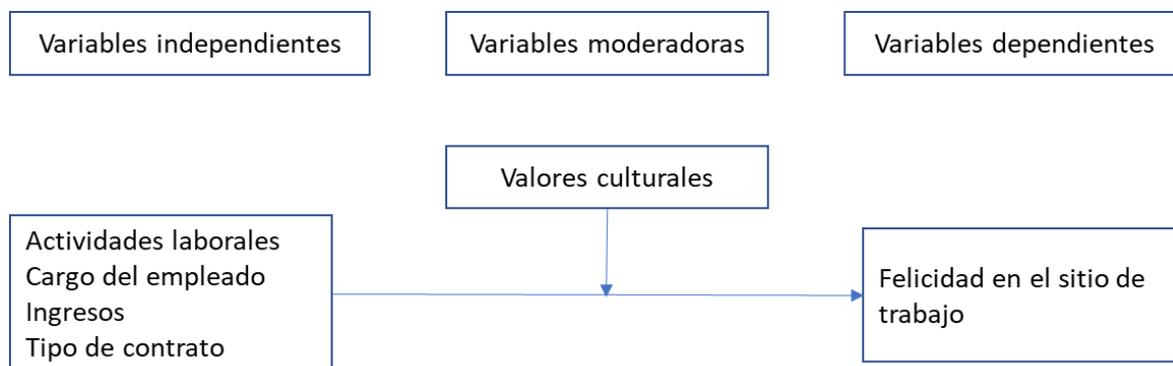


Figura 4. Felicidad en el sitio de trabajo. Tomado de *A conceptual framework of happiness at the workplace* (p. 80), por P. Wesarat, M. Sharif y A. Abdul-Majid, 2015, *Asian Social Science*, 11(2), 78-88.

El concepto de la felicidad puede ser extensible de un individuo hacia las organizaciones y por tanto, la felicidad organizacional es medible. Dentro de los factores que intervienen en la felicidad en el ámbito laboral está el cargo que se desempeña, los ingresos que se perciben, el horario, el tipo de contrato y hasta las actividades que se desempeñan. En la medida en que los miembros de una empresa son más felices, su compromiso aumenta, muestran mayor disposición a aportar ideas y a trabajar en equipos, lo que resultan en elevados niveles de productividad.

### 2.1.2 Modelos de gestión de felicidad

Un modelo empleado para medir una variable es el conjunto de indicadores que permiten definir, conocer o evaluar una determinada variable crítica; estableciendo la forma de tomar dichas mediciones (Duque & Gómez, 2014). Mientras que la escala se refiere a los niveles de medida que se asignan a cada indicador, que podría ser de intervalo, normal, ordinal o de razón (Spiegel & Stephens, 2018). Sin embargo, al revisar las investigaciones previas en torno a felicidad y satisfacción laboral, se encontró que en algunos casos, Alarcón

(2006) utilizó los dos términos como sinónimos. Sin embargo, en el presente estudio se hace la distinción entre modelos y escalas.

Estudios previos han demostrado que se tienen ideas equivocadas sobre lo que se puede hacer para alcanzar la felicidad. Se piensa que esta llegará si se modifican las circunstancias, por ejemplo, tener más dinero; pero los resultados de investigaciones conducidas por la universidad de Yale muestran que, para alcanzar la felicidad solamente se requiere cambiar hábitos y conductas. Las personas que dan importancia a sus relaciones sociales y dedican tiempo a compartir con sus seres queridos o haciendo actividades de su agrado, muestran niveles de felicidad más altos. Lo mismo ocurre con aquellos que experimentan la gratitud con frecuencia y los que tienen estilos de vida saludables, especialmente en lo que se refiere a hacer ejercicio con frecuencia y dormir suficiente (“El curso más demandado”, 2018).

Las prácticas gerenciales usualmente se estructuran con el objetivo explícito de mejorar el rendimiento mediante el incremento del bienestar de los trabajadores, para lo que se deben reconocer los aspectos que influyen en dicho bienestar, reconociendo que es multidimensional (Grant, Christianson & Price, 2007). El modelo diseñado por Grant et al. (2007) tuvo como primer paso hacer un inventario de los factores que componen el bienestar, ordenándolos por importancia, pero desde el punto de vista de los trabajadores. Luego, se crearon e implementaron planes para mejorar cada factor y se hicieron mediciones.

En la literatura es común encontrar relación entre la variable felicidad y el liderazgo. Basado en esto, Salas-Vallina, López-Cabrales, Alegre y Fernández (2017), encontraron que existe una relación positiva entre el liderazgo transformacional, la capacidad de aprendizaje organizacional y la felicidad en el trabajo. Por tanto, la gestión del talento humano tiene que estar al mando de una persona que logre llevar a los colaboradores a alcanzar los objetivos organizacionales, creando un clima organizacional propicio para motivar a los trabajadores a

innovar. De esta manera se logrará que las personas sean felices en sus trabajos, en la medida en que son autosuficientes y logran los objetivos trazados.

El modelo integral para la cultura de felicidad organizacional fue propuesto por Gutiérrez (2014), basado en colocar a las personas como el centro de la organización. Las personas quieren sentirse a gusto en sus puestos de trabajo, disfrutando de las actividades que hacen e integrándose a las organizaciones; lo que las lleva a alcanzar metas poderosas y contribuir con la organización de la que forman parte. Para lograr esto, es indispensable trabajar en espacios estables, armónicos y sin conflictos (Fernández, 2013).

El modelo de gestión de la felicidad que propuso Fernández (2013) contempló tres partes: (a) la concepción ética del individuo, que es la base del sistema de gestión; (b) desarrollar los seis componentes del modelo, que se explicarán más adelante; y (c) implementar tres palancas de gestión para operar el modelo de forma práctica. Los seis componentes señalados fueron:

1. Positividad: Promover las emociones positivas, tanto en términos individuales como en el ambiente de la organización. Este sentimiento de positivismo es la base del bienestar subjetivo. Para lograrlo se necesitan espacios emocionales armónicos.
2. Sentido: Trabajar con exigencia, motivando la entrega de una forma voluntaria y no por coerción. Cada individuo debe percibir como su trabajo contribuye a lograr las metas de la organización.
3. Relaciones confiables: Fomentar las interrelaciones positivas entre todo el personal. Nadie es feliz en el trabajo con relaciones malas o conflictivas con los demás, donde las relaciones que son más importantes son aquellas que se establecen con los miembros del equipo de trabajo y con los jefes.

4. Desarrollo personal y profesional: Los individuos que se sienten felices en su trabajo y que visualizan un futuro de desarrollo profesional, se sienten preocupados por su organización. Es importante que las empresas gestionen la formación permanente de sus trabajadores, así como la evaluación de su desempeño.
5. Compromiso o *engagement*: Se ha encontrado que los trabajadores que se sienten felices se involucran en sus trabajos, desarrollando un vínculo emocional con la organización. Corresponde a la empresa fomentar dicho alto nivel de compromiso.
6. Logro y reconocimiento: Alcanzar buenos resultados es parte esencial de esa sensación de plenitud, de felicidad; aun cuando los logros son consecuencia del sentirse a gusto en la organización. Entonces, es una relación de dos vías, donde las empresas tienen que ser activas en el reconocimiento de los logros de sus colaboradores.

En la Tabla 2 se comparan los modelos de gestión de felicidad analizados en este capítulo. En primer lugar, está el *modelo multidimensional de bienestar* desarrollado en el año 2007, que propuso incrementar el nivel de bienestar de los trabajadores; le sigue el *modelo de gestión de la felicidad*, planteado en 2013 y que parte del conocimiento del individuo. En tercer lugar, se encuentra el *modelo integral para la cultura de felicidad organizacional*, desarrollado en el año 2014, con el que se enfatizó la importancia de los colaboradores, lo que es común en todos los modelos citados. Finalmente, en cuarto lugar, el *modelo felicidad-liderazgo*, mostró una relación positiva entre el liderazgo transformacional y la felicidad en la organización.

Se definió un modelo como un conjunto de indicadores que permiten conocer una variable, que en este caso es la gestión de la felicidad. Diversos autores han estudiado las formas de influir en la felicidad que las personas perciben, encontrándose que dentro de las

prácticas comunes está la modificación de factores extrínsecos, tales como las condiciones económicas. Pero el consenso generalizado gira en torno a generar mejores relaciones entre las personas, así como a crear puestos de trabajo que promuevan el desarrollo del trabajador, generando así felicidad en las organizaciones.

Tabla 2

*Modelos de Gestión de Felicidad en Perú y América Latina*

Autor	Año	Modelo	Descripción
Grant, Christianson y Price	2007	Modelo multidimensional del bienestar	Las empresas deben plantear como objetivo explícito el mejorar el rendimiento a través del incremento del bienestar de los trabajadores
Fernández	2013	Modelo de gestión de la felicidad	Contempla tres partes: (a) la concepción ética del individuo, (b) implementar herramientas prácticas de gestión; y (c) desarrollar seis componentes en el lugar de trabajo: Positivismo, sentido, relaciones confiables, desarrollo personal y profesional, compromiso y reconocimiento
Gutiérrez	2014	Modelo integral para la cultura de felicidad organizacional	Las personas son el centro de la organización y buscan estar a gusto en sus puestos de trabajo, disfrutando las actividades que desempeñan
Salas-Vallina, López-Cabrales, Alegre y Fernández	2017	Modelo felicidad-liderazgo	Hay una relación positiva entre el liderazgo transformacional, la capacidad de aprendizaje organizacional y la felicidad en el trabajo. Por tanto, la gestión del talento humano es esencial

### 2.1.3 Modelos para medir la felicidad

Por muchos años, la felicidad fue vista como un tema propio de la filosofía, alejado de la materia científica y que por ende no era medible. Pero esto cambió, y en la actualidad la felicidad es un fenómeno totalmente medible, para lo cual se han creado diversos instrumentos y escalas de valoración. Al respecto, la medida del estado emocional positivo, y la medida del estado emocional negativo han sido ampliamente usadas, al igual que la encuesta de satisfacción vital; siendo considerados como herramientas válidas y confiables

(Veenhoven, 2013). A continuación, se describen algunas herramientas creadas para medir la felicidad.

***Escala de Satisfacción con la Vida.*** Conocida como SWLS por sus siglas en inglés (*Satisfaction with Life Scale*), fue desarrollada por Diener et al. (1985), con el fin de evaluar la satisfacción general que la persona tiene con la vida. Es una prueba integrada por cinco ítems, que se califican en una escala del uno al siete, por lo que el puntaje mínimo es cinco y máximo es 35 (Diener, Emmons, Larsen & Griffin, 2010). Este modelo no evalúa la satisfacción con los dominios de la vida, como la salud o las finanzas, pero sí permite integrarlos y ponderarlos. El modelo muestra una validez convergente con otros tipos de evaluaciones de bienestar subjetivo. La SWLS (Escala de Satisfacción con la Vida) se recomienda porque analiza el juicio consciente que la persona hace de su vida, a través de criterios que no son exclusivamente psicológicos o de bienestar emocional (Pavot & Diener, 2008).

Desde su introducción en 1985, la Escala de Satisfacción con la Vida (SWLS) se ha reconocido como una herramienta útil para la evaluación de las medidas subjetivas de bienestar, siendo muy usada para medir el componente de satisfacción vital del bienestar subjetivo, con aplicaciones en el campo de la salud y en otros ámbitos de la vida. Así mismo, los resultados sirven para predecir comportamientos futuros, al considerar diversas fuerzas que influyen en los juicios que las personas hacen sobre la satisfacción con su vida (Pavot & Diener, 2008).

***Well-being Questionnaire (WBQ).*** En español, Cuestionario del Bienestar y conocido por sus siglas WBQ fue creado por Bradley (1994). Ha sido usado en muy pocas ocasiones en el ámbito administrativo u organizacional (Field & Buitendach, 2011), ya que fue diseñado para pacientes con enfermedades crónicas, aunque la forma en que está redactado sí permite su aplicación en organizaciones empresariales. Su uso es recomendado

por la Organización Mundial de la Salud y está integrado por 12 factores, que se agrupan en torno a tres ítems (Pouwer, Snoek, Van Der Ploeg, & Ader, 2000).

***Oxford Happiness Questionnaire (OHQ)***. Fue desarrollado por Hills y Argyle (2002), tomando como base el *Oxford Happiness Inventory (OHI)* que había sido creado por Argyle, Martin y Crossland (1989; citado en Hills & Argyle, 2002). El OHQ es una versión más simple, pero que cubre los mismos elementos que el OHI, planteando un enunciado por indicador al que se responde utilizando la escala de Likert, del 1 al 5. Es fácil de administrar y usualmente se obtienen resultados con altos niveles de confiabilidad, además de que relaciona los aspectos de la personalidad con la felicidad, midiendo elementos de satisfacción personal y logro de metas u objetivos, entre otros.

En Australia, Medvedev, Siegert, Mohamed y Kragelov (2016) adecuaron el modelo OHQ para utilizar una escala de intervalo, en lugar de la escala ordinal original, sin violar los supuestos fundamentales del instrumento. Luego, probaron el modelo en 281 personas y probaron que los resultados eran confiables y además válidos. Su conclusión fue que la felicidad de las personas estaba altamente asociada a los rasgos de su personalidad, más que a las condiciones de vida.

***Escala de la felicidad***. Hace aproximadamente una década, en el Perú Alarcón (2006) desarrolló una escala factorial para medir la felicidad, la cual llamó Escala de Felicidad Lima (EFL), que utiliza la calificación tipo Liker con cuatro factores o dimensiones. Estos factores representan el carácter multidimensional de la felicidad: (a) sentido positivo de la vida, abarcando temas como la ausencia de estados depresivos o de sensaciones pesimistas; (b) satisfacción con la vida, midiendo aspectos subjetivos como el poseer bienes tangibles; (c) realización personal, para medir felicidad plena y no temporal, cubriendo la autosuficiencia; y (d) alegría de vivir, como reflejo de las experiencias positivas de la vida. En Perú, Alarcón (2006) estudió la validez de este instrumento, analizando su consistencia interna y por tal

motivo, Salgado (2009) lo utilizó en su investigación, cuyos resultados permitieron lograr su objetivo, al medir la satisfacción de las personas con su vida.

Este modelo de medición también fue utilizado por Toribio, González, Valdez, González y Van Barneveld (2012), quienes validaron el instrumento para medir la felicidad que fue creado por Alarcón (2006). Ellos desarrollaron un estudio en una muestra de 405 adolescentes mexicanos, entre los 14 y 19 años. El Alpha de Cronbach que obtuvieron fue 0.916 lo que indica un alto nivel de confiabilidad y sus conclusiones revelaron que estos jóvenes tenían un alto nivel de felicidad, especialmente en los factores de sentido positivo de la vida y satisfacción con la vida. *The Utrecht Work Engagement Scale* (UWES). La Escala Utrecht de Compromiso con el Trabajo fue creada por Schaufeli y Bakker (2004), quienes han publicado un manual que está al servicio de los investigadores. Con un mismo modelo se miden dos conceptos, el compromiso y la saturación, que son opuestos extremos, pero que no necesariamente tienen una correlación negativa perfecta. Mide tres dimensiones, que son vigor, dedicación y absorción.

Luego, Schaufeli, Bakker y Salanova (2006), desarrollaron una versión corta del UWES, con el mismo objetivo de medir el compromiso con el trabajo, que se caracteriza por dedicación, vigor y absorción. Recolectaron datos en 10 países diferentes y los resultados indicaron que era posible llegar a las mismas conclusiones con un cuestionario de nueve ítems, en lugar de los 17 originales. Se condujeron pruebas de validez y el UWES-9 siempre mostró propiedades sicométricas aceptables, pudiendo ser usado en investigaciones relacionadas con el comportamiento organizacional.

En el contexto Latinoamericano el modelo UWES fue utilizado por Spontón, Medrano, Maffei, Spontón y Castellano (2012), quienes midieron el nivel de compromiso de los empleados de Córdoba, en Argentina, utilizando una versión del cuestionario en español

Tabla 3

*Modelos de Medición de Felicidad: Comparación*

Autor	Modelo	Instrumento	Estudios previous	Ventajas	Desventajas
Diener, Emmons, Larsen y Griffin (1985)	Desarrollaron el modelo <i>Satisfaction With Life Scale</i> (SWLS).	Solamente son cinco ítems a los cuales se respondió utilizando una escala del 1 al 7	Pavot y Diener (2008) señalaron haberlo utilizado en múltiples ocasiones, incluso ellos mismos lo modificaron en la década de los noventa, redactando los ítems en presente	Analizó el juicio consciente que la persona hace de su vida, a través de criterios que no son exclusivamente psicológicos o de bienestar emocional.	No mide todas las dimensiones de la variable felicidad, porque se enfoca en la satisfacción con la vida.
Bradley (1994)	El <i>Well-being Questionnaire</i> fue creado a inicios de la década de los noventa, como una versión reducida del WBQ22, para medir el bienestar general, incluyendo aspectos negativos y positivos, así como nivel de energía.	Cuestionario con tres factores y 12 ítems. Las respuestas se dieron en una escala del 1 al 5	Pouwer et al. (2000) realizaron una revisión de investigaciones previas donde se utilizó este instrumento, mostrando su validez. Field y Buitendach (2011) mostraron que se puede utilizar en una organización educativa	Sencillo al contar solamente con 12 ítems. Ha sido traducido a más de 35 idiomas	Usado ampliamente en estudios clínicos, más no en el ambiente empresarial.
Hills y Argyle (2002)	Desarrollaron el Oxford Happiness Questionnaire (OHQ), que proviene del OHI siendo reducido y muy fácil de administrar. Relaciona la felicidad con características de la personalidad.	Cuestionario estandarizado de 29 ítems, a los cuales se les dió respuesta usando una escala entre 1 y 6	Medvedev et al. (2016) utilizaron el OHQ pero previamente sustituyeron la escala ordinal por una escala de medición de intervalos.	El instrumento ha mostrado ser confiable y tener validez. Ha sido ampliamente utilizado en varios idiomas y países	Originalmente fue desarrollado en inglés y analiza la felicidad desde el contexto cultural anglosajón.
Schaufeli y Bakker (2004)	El Utrecht Work Engagement Scale (UWES) fue creado para medir simultáneamente el compromiso y la saturación	Midió tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción.	Schaufeli et al. (2006) realizaron un estudio que abarcó 10 países, probando que el instrumento era aplicable en distintas culturas, y su aporte fue el diseño de una versión más corta. Spontón et al. (2012) lo aplicaron en Argentina, creando una versión en español.	Usado en distintos idiomas y culturas, con resultados fáciles de interpretar	Su asociación con la felicidad es indirecta, y no mide todos los puntos de la definición operacional que se ha desarrollado.
Alarcón (2006)	Desarrolló la Escala de la Felicidad, que es un modelo ideado para estudiantes del Perú	Cuestionario estandarizado con 27 ítems y las respuestas se dan usando la escala de Likert	El modelo fue utilizado por Salgado (2009) en estudiantes de colegios de Lima; y por Toribio et al. (2012) en adolescentes mexicanos. En ambos estudios se probó la validez y confiabilidad del modelo. La validez la midieron con la prueba Varimax mientras que Alarcón (2006) lo hizo con el Alfa de Cronbach y ambos tuvieron resultados favorables.	El modelo se creó específicamente para la cultura peruana, así como para estudiantes. Se ha usado en otros estudios y siempre muestra altos valores de confiabilidad. Fue diseñado en español.	Hasta la fecha solamente ha sido usado en América Latina y en español

que fue desarrollada por ellos mismos. En la Tabla 3 se presentó una comparación entre los modelos de medición que se han analizado, donde se aprecia cómo el instrumento de Alarcón (2006) ofrece la ventaja sobre los otros, de haber sido creado para el contexto cultural peruano, y especialmente al ser aplicado en jóvenes estudiantes.

## **2.2 Satisfacción Laboral**

El término satisfacción laboral proviene de la antigua Grecia, pero dentro de la literatura científica se definió por primera vez en la década de los sesenta. Es un concepto que tiene implícita la causalidad y muchos estudios se han dedicado a identificar qué causa la satisfacción o la insatisfacción en el lugar de trabajo. Se entiende por satisfacción laboral al sentirse pleno con los logros alcanzados y el ambiente que existe en el lugar de trabajo (Locke, 1969). Para Locke y Lathan (1990) la satisfacción laboral es un conjunto de emociones positivas o un estado de placer que se obtiene como resultado de haber realizado un trabajo o de laborar durante un período. Debe quedar claro que es el resultado de una percepción que los empleados generan, en base a sus necesidades o expectativas.

La satisfacción laboral es una percepción que los empleados tienen sobre las condiciones del lugar de trabajo, que se manifiesta a través de un conjunto de emociones que al ser positivas se reconocen como de plenitud (Locke & Lathan, 1990). Similar a la definición que inicialmente Locke (1969) había dado, cuando señaló que la satisfacción laboral como un sentimiento de plenitud que surge por los logros alcanzados y el clima laboral (Locke, 1969). Se ha encontrado que en las organizaciones donde no se reconoce la labor desempeñada y no se tiene un liderazgo participativo, el nivel de productividad es bajo y los empleados no se encuentran motivados, con un sentido de pertenencia a la empresa es casi inexistente (Aguilar, Surdez, & Magaña, 2010; citado en Almeyda et al., 2016).

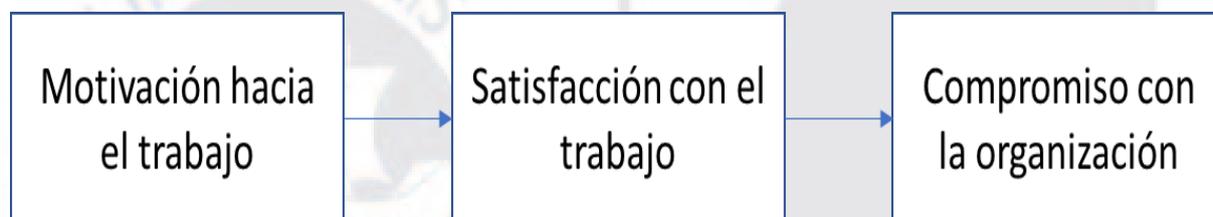
De acuerdo con Luthans (1998), las dimensiones de la satisfacción laboral son: (a) una respuesta emocional a una situación laboral, por lo tanto, no puede visualizarse sino

solamente percibirse; (b) se determina en base a la relación entre los resultados y las expectativas, por ejemplo, si alguien percibe que trabaja más duro que los demás pero obtiene menos recompensas entonces se sentirá insatisfecho; y (c) es una expresión de conjunto, ya que cada persona influye en el clima de la organización y puede afectar las percepciones de otros.

En relación con la satisfacción laboral se tiene el compromiso con el trabajo, lo cual implica que los empleados tengan una conexión efectiva con las actividades relacionadas con su puesto y lo que puede reflejar en ellas de su personalidad. Lleva a que las personas puedan manejar apropiadamente las demandas de sus cargos (Schaufeli & Bakker, 2004). Para Maslach y Leiter (1997) estar comprometido con el trabajo es lo contrario a estar saturado, lo que se manifiesta con cansancio, cinismo y una reducida eficacia profesional o bajo desempeño. Por lo tanto, usualmente el compromiso se manifiesta con involucramiento, eficacia y energía.

Hay una amplia variedad de definiciones para el compromiso organizacional que, de acuerdo con Becker, Randal y Riegel (1995) puede acotarse en torno a tres dimensiones: (a) un fuerte deseo de permanecer como miembro de una organización en particular; (b) una disposición para esforzarse arduamente en beneficio de la organización; y (c) una fuerte aceptación de las metas organizacionales, creyendo en sus valores. Entonces, un empleado comprometido comparte los valores, se esfuerza en conseguir las metas y tiene la expectativa de permanecer en la empresa por un largo período de tiempo. En cambio, para Mooday, Porter y Steer (1982) el compromiso está intrínsecamente relacionado con la lealtad y tiene estos tres componentes: (a) una identificación de los valores y las metas organizacionales, (b) un deseo genuino de pertenecer a la organización, y (c) una disposición a dar el máximo esfuerzo en favor de la organización.

Para Northcraft y Neale (1996), el compromiso es una actitud que refleja la lealtad del empleado hacia la organización y hacia cualquier proyecto que se emprenda. El compromiso es un comportamiento permanente de apoyo hacia las actividades que conducirán al éxito y al bienestar de la organización y sus miembros. Son muchos los factores que influyen en este compromiso, como por ejemplo el diseño de los puestos, el estilo de liderazgo del líder, los canales de comunicación existentes, la disposición de cada empleado, los valores y los mecanismos de control, entre muchos otros internos y externos a la organización. Dentro de los factores que definen el compromiso con la organización se incluye la satisfacción con el trabajo, como se aprecia en la Figura 5.



*Figura 5. Relación entre motivación, satisfacción laboral y compromiso. Adaptado de Work motivation, job satisfaction, and organisational commitment of library personnel in academic and research libraries Oyo State, Nigeria, por A. Tella, C. Ayeni y S. Popoola, 2007. (<https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=&httpsredir=1&article=1118&context=libphilprac>)*

Desde hace más de 50 años se ha estudiado de manera sistemática a la variable satisfacción laboral, como una percepción que los individuos crean en torno a las condiciones del trabajo que desempeñan. El nivel de satisfacción depende de diversos factores, algunos de ellos intrínsecos como la motivación o el positivismo y otros extrínsecos como el reconocimiento y las condiciones económicas. En las organizaciones, a través de un liderazgo efectivo es posible elevar la satisfacción de los trabajadores, siempre y cuando desempeñen tareas que perciban como valiosas.

### **2.2.1 Modelos para medir la satisfacción laboral**

Dado que la satisfacción en el trabajo influye directamente en el rendimiento del trabajador, además de que se transmite y podría beneficiar o perjudicar a la organización

(Espinoza, Ramos, & Vilchez, 2017), es muy importante medir esta variable, pero de una manera ordenada y sistemática. Entendiendo que el fenómeno de la satisfacción laboral tiene muchas aristas, diversos autores han desarrollado modelos de medición, como las siguientes:

***Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)***. Este fue quizás el primer instrumento estandarizado que se creó para medir la satisfacción laboral entre los empleados de una organización. Fue desarrollado por Weis, Dawis, England y Lofquist (1967), en dos formatos diferentes: Uno corto con 20 preguntas y otro largo o completo que contiene 100 preguntas, siendo este último el recomendado por los autores ya que brinda más información.

Independientemente del formato, los ítems o preguntas se pueden agrupar en torno a las siguientes dimensiones: (a) habilidad, (b) logros, (c) actividad, (d) promoción, (e) autoridad, (f) políticas de la empresa, (g) compensación, (h) compañeros de trabajo, (i) independencia, (j) seguridad, (k) servicio social, (l) status social, (m) valores morales, (n) reconocimiento, (o) responsabilidad, (p) relaciones humanas, (q) supervisión técnica, (r) variedad, y (s) condiciones del trabajo.

***Job Descriptive Index (JDI)***. Fue creado por Smith, Kendall y Hulin (1969), en un período donde el interés por estudiar la satisfacción laboral de manera estandarizada estaba en su apogeo; pero que ha sido revisado posteriormente, inclusive en el año 2009 (Rodríguez, Ortiz, Vera, Soto & Delgado, 2016). El instrumento contiene 72 preguntas, las cuales se agrupan las siguientes cinco dimensiones: (a) satisfacción con supervisores, (b) satisfacción entre trabajadores, (c) salario, (d) oportunidades de promoción, y (e) condiciones del trabajo.

***Employee Satisfaction Inventory (ESI)***. Fue creado a finales del Siglo XX por Koustelios y Mpagiati (1997; citado en Tasios & Giannouli, 2017), a partir del MSQ y el JDI. Con este instrumento y usando la escala de Likert, se miden seis dimensiones, las cuales mostraron altos niveles de confiabilidad, lo que indican que sí forman parte del mismo constructo. Estas dimensiones son: (a) trabajo o tareas, (b) salario o remuneración, (c)

promoción, (d) supervisión, (e) condiciones de trabajo y (f) la organización como un todo. En total son 23 ítems agrupados en torno a las seis dimensiones mencionadas.

**Cuestionario Font Roja.** Fue desarrollado por Aranaz y Mira (1988), siendo una de las herramientas más utilizadas hasta la actualidad en España (Rodríguez et al., 2016). Está integrado por 24 preguntas o ítems, a los que se responde utilizando la escala de Likert, y que se han organizado en torno a las siguientes ocho dimensiones: (a) presión de trabajo, (b) promoción profesional, (c) satisfacción con las tareas, (d) monotonía laboral, (e) relaciones con los compañeros de trabajo, (f) competencia profesional, (g) tensión o estrés relacionado con el trabajo, y (h) relaciones con otros profesionales.

**Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.** Fue creada por Palma (2005), especialmente para el entorno peruano y ha sido aplicada en organizaciones privadas y públicas, en distintos sectores económicos (Alfaro et al., 2012). El sustento teórico de este instrumento es la teoría motivacional, y busca detectar qué tan agradable o desagradable es para un trabajador su actividad dentro de determinada organización. En total tiene 27 ítems, los cuales están agrupados en cuatro dimensiones: (a) significancia de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos.

Por años ha existido un interés en medir la satisfacción laboral dentro de las organizaciones, ya sean públicas o privadas. Es por ello que se han creado diversos modelos de medición, que se analizan de manera comparativa en la Tabla 4. Se aprecia que el instrumento creado por Palma (2005) tiene como ventajas que, fue desarrollado especialmente para el entorno peruano y ha sido aplicado en organizaciones privadas y públicas, en distintos sectores económicos. Mientras que otros instrumentos como el MSQ y el JDI son muy largos y difíciles de ser aplicados.

Tabla 4

*Modelos de Medición de Satisfacción Laboral: Comparación*

Autor	Modelo	Instrumento	Estudios previos	Ventajas	Desventajas
Weis, Dawis, England y Lofquist (1967)	El <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire</i> (MSQ) fue el primer instrumento estandarizado creado para medir la satisfacción laboral	Formato corto con 20 preguntas y otro largo o completo que contiene 100 preguntas. Los ítems se agruparon en torno a 19 dimensiones.	Hirschfeld (2000) realizó una investigación para revisar las sub-escalas de la versión corta, encontrando que no reúne todos los elementos para hacer una medición completa de la satisfacción laboral.	Primer intento de medir de manera estandarizada la satisfacción laboral, dando la posibilidad de contar con un modelo cuantitativo.	El formato corto no mide todas las dimensiones de la variable. Mientras que, el formato largo o completo es difícil de ser completado por los encuestados.
Smith, Kendall y Hulin (1969)	Job Descriptive Index (JDI) fue desarrollado por Bowling Green State University.	72 preguntas, agrupadas en cinco dimensiones.	Tasios y Giannouli (2017) lo usaron en una muestra de 323 personas en Grecia y encontraron que tenía menos confiabilidad que el ESI.	Aplicable en distintas culturas.	Instrumento extenso y difícil de ser completado por los encuestados.
Aranaz y Mira (1988)	Cuestionario Font Roja	24 preguntas o ítems, a los que se responde utilizando la escala de Likert, organizadas en torno a ocho dimensiones.	Núñez, Estévez, Guerrab, Hernández y Marrero (2007) lo utilizaron en las Islas Canarias y determinaron que debía complementarse.		Usado principalmente en España y es exclusivo para el ámbito hospitalario o de la salud.
Koustelios y Mpagiati (1997)	El Employee Satisfaction Inventory (ESI) fue creado a finales del Siglo XX como una combinación del MSQ y el JDI	Mide seis dimensiones a través de 23 ítems, con respuestas que se dan en la escala de Likert.	Fue utilizado en Grecia por Tasios y Giannouli (2017), probándose que era adecuado para la cultura griega, con mayor validez y confiabilidad que el JDI	Probado en distintas culturas, con altos niveles de confiabilidad.	No mide todos los indicadores que incluye el SL-SPC.
Palma (2005)	Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC que es un modelo estandarizado creado en el Perú.	27 ítems agrupados en cuatro dimensiones, con respuestas en la escala de Likert.	Alfaro et al. (2012) lo usaron y concluyeron que la satisfacción laboral está altamente relacionada con la significancia de la tarea que se desarrolla y se vincula con la formación previa y las expectativas.	Especialmente desarrollado para el entorno peruano. Ha sido aplicado en organizaciones privadas y públicas, en distintos sectores económicos	No ha sido traducido a otros idiomas ni probado fuera de América Latina.

### 2.3 Relación entre Felicidad y Satisfacción Laboral

El interés en la felicidad ha sobrepasado la dimensión individual y se ha extendido a las experiencias en el sitio de trabajo (Fisher, 2010). La felicidad, en el ámbito personal y en el laboral, comparten causas y consecuencias comunes. Si bien, la felicidad en el sitio de trabajo incluye la satisfacción laboral, es un concepto mucho más amplio, abarcando también compromiso laboral. En relación con las consecuencias, éstas no pueden subestimarse y tienen un amplio espectro, empezando con el desempeño (Fisher, 2010). Así mismo, se ha probado que los trabajadores felices suelen mantenerse en sus puestos de trabajo por períodos más largos, reduciendo la rotación laboral (Pelled & Xin, 1999).

Wright y Bonett (2007) desarrollaron el estudio titulado *Job satisfaction and psychological well being as nonadditive predictors of workplace turnover* que -si bien no incluyó directamente a la variable felicidad- sí consideró el bienestar psicológico y la satisfacción en el sitio de trabajo, que son materia indirecta de la presente investigación. A través del estudio de una muestra de 112 empleados de una firma estadounidense encontraron que sí hay una relación positiva directa entre el bienestar y la satisfacción laboral de las personas. Para luego concluir que la rotación está relacionada negativamente con la satisfacción.

Más recientemente, Field y Buitendach (2011), condujeron una investigación donde incluían las dos variables de este estudio, felicidad y compromiso con la organización, además de considerar también el involucramiento con el trabajo. Esta investigación se tituló *Happiness, work engagement and organizational commitment of support staff at a tertiary education institution in South Africa*, en la que usaron los siguientes instrumentos: (a) Satisfaction with Life Scale' (SWLS) o Escala de Satisfacción con la Vida, (b) Well-Being Questionnaire (WBQ) o Cuestionario de Bienestar Personal, (c) the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) o Escala de Compromiso Laboral de Utrecht; y (d)

Organisational Commitment o Compromiso Organizacional. Estos investigadores mostraron que, es posible combinar distintos instrumentos, uno para cada variable del estudio y luego hallar la correlación numérica entre los distintos resultados. Sus conclusiones mostraron que sí existe una relación directa y positiva entre el bienestar, la felicidad, el compromiso con el trabajo y el compromiso con la organización.

En el 2015, Martínez-Martí y Willbald (2016) desarrollaron en Suiza la investigación titulada: *The relationship between orientation to happiness and job satisfaction one year later in a representative sample of employees in Switzerland.* Utilizando distintos cuestionarios, en una muestra de 752 trabajadores, encontraron en primer caso que la Felicidad se basa en tres elementos: (a) la satisfacción con la vida propia, (b) nivel de compromiso, y (c) vida significativa, en función de los objetivos personales. Luego, confirmaron que en aquellas personas que mostraban tener altos niveles en estos tres elementos también mostraban altos niveles de satisfacción con los puestos desempeñados y las organizaciones donde trabajaban.

En cuanto a la relación de la felicidad con otras variables, se han realizado estudios sobre las técnicas para medir este constructo y el impacto que tiene sobre la calidad de vida de las personas, así como en la productividad de las organizaciones, porque entre las metas de las empresas está el contar con trabajadores satisfechos, por su impacto positivo en la productividad (Rodríguez, 2013). Al respecto, en el Perú, Salgado (2009), realizó una investigación utilizando instrumentos estandarizados y concluyó que sí existe una relación significativa directa entre sus tres variables de estudio: (a) felicidad, (b) resiliencia, y (c) optimismo. Años después, en Arequipa y dentro del ámbito empresarial, Gamero (2013) desarrolló un estudio con el propósito de analizar a la satisfacción laboral como dimensión de la felicidad, y encontraron alta correlación entre las dos variables.

Las investigaciones demostraron que, la felicidad en la organización resulta crucial para poder mejorar el nivel de productividad, independientemente de la industria. De acuerdo

con Field y Buitendach (2011), la gente feliz es productiva, mientras que aquellos que no son felices no prestan la atención suficiente a la ejecución de las tareas. Entonces, las empresas que logran mantener un ambiente de felicidad permanente, seguramente lograrán sostener y/o aumentar su productividad. Por tanto, es necesario identificar cuáles son los elementos que generan felicidad en los empleados. En estudios previos, investigadores como Dik, Byrne y Steger (2013) concluyeron que, el trabajo es una parte esencial del quehacer diario, siendo ésta la razón por lo que cobra tanto interés el estudio de la relación entre la felicidad y la productividad o desempeño.

En cambio, otros autores como O'Brien (2003) consideraron que, la satisfacción con el trabajo y el desempeño exitoso está más relacionada con la capacidad de las personas para administrar eficazmente sus carreras que, con cualquier otra variable, incluyendo la felicidad. Sin embargo, para Gamero (2013), la satisfacción laboral se relaciona con las relaciones en el centro de trabajo, con las actividades propias del cargo y con el entorno; donde la identidad y la felicidad son variables que influyen directamente, como se aprecia en la Figura 6.

De acuerdo con Sanín (2017), en el Perú, así como en otros países de Latinoamérica, se ha medido la felicidad a través del nivel de compromiso, denominado *work engagement*. Esta es una medición que consideró la dedicación, la fuerza y la absorción de la cultura organizacional; todas ellas características basadas en la herramienta Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Dicho modelo ha sido aplicado en México, Argentina y Perú, concluyendo que el profesional es feliz cuando el trabajo que realiza se presenta como un reto. Así mismo, destaca la capacidad de esfuerzo y concentración que representa, pero que finalmente logrará hacerlo feliz. Sin embargo, existe una brecha muy importante respecto a la felicidad laboral cuando el empleado muestra algún tipo de prioridad personal por encima de la satisfacción laboral, lo cual suele ser muy común en los países emergentes.

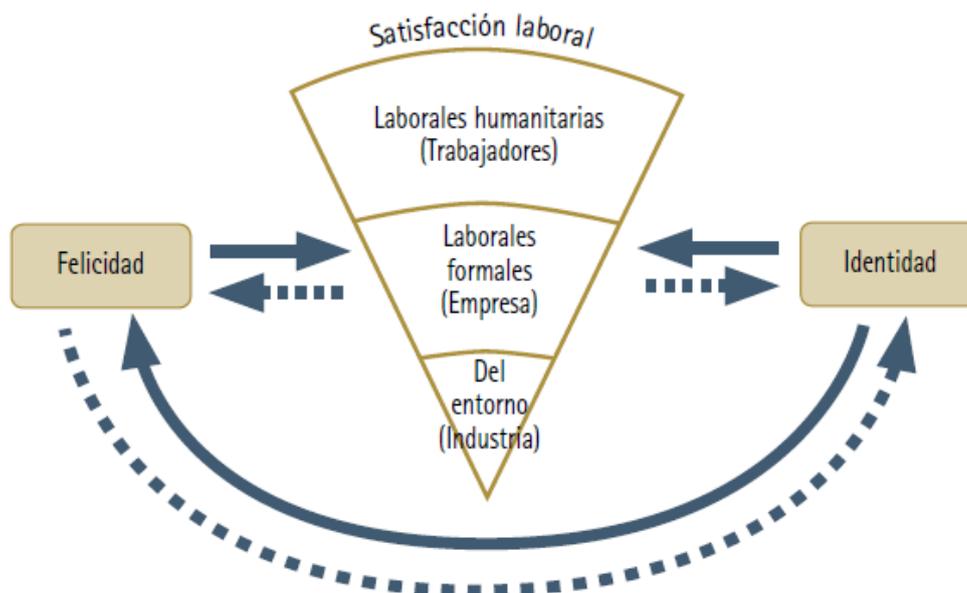


Figura 6. Modelo causal de satisfacción laboral. Tomado de *La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad* (p. 95), por H. Gamero, 2013, *Ciencia y Trabajo*, 15(47), 94-102.

En la ciudad de Arequipa, Perú, Gamero (2013) realizó la investigación titulada *La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad*, dentro de la cual construyó dos modelos hipotéticos de interacción entre la felicidad y la satisfacción laboral. De manera aleatoria, seleccionó una muestra integrada por 386 individuos, miembros de la Población Económicamente Activa (PEA) ocupada, estratificadas según los estilos de vida de Arellano Marketing. Mientras que el instrumento fue un cuestionario personalizado, que incluía una escala para medir felicidad y otra para medir la satisfacción laboral. Los resultados obtenidos mostraron que la felicidad y la satisfacción laboral poseen una correlación de 0.51 de acuerdo a la escala de Pearson. El 28% de trabajadores arequipeños eran altamente felices y el 27% se encontraba muy satisfecho con sus labores. El nivel promedio de felicidad llegó al 69% y el nivel de satisfacción laboral alcanzó un 61%. Los resultados señalaron que ambas variables están relacionadas con la edad y la profesión, así como con el salario de las personas y sus estilos de vida. Además, se confirmó que es más fuerte el impacto que la felicidad tiene sobre la satisfacción laboral, que el impacto de la infelicidad.

En el Perú, Salgado (2009), desarrolló la investigación titulada *Felicidad, resiliencia y optimismo en estudiantes de colegios nacionales de la ciudad de Lima*. Los instrumentos que usó fueron: (a) la escala de satisfacción con la vida, (b) la escala de resiliencia; y (c) la escala de orientación hacia la vida. Estos instrumentos fueron aplicados a una muestra no probabilística de 275 estudiantes de quinto año de secundaria de dos diferentes colegios nacionales, con edad entre 15 y 18 años. Los resultados mostraron que no hay diferencias en el nivel de felicidad, entre hombres y mujeres, ni en base a la edad, aunque las mujeres presentan un nivel ligeramente mayor de resiliencia. Las conclusiones a las cuales llegó indican que hay una correlación significativa directa entre las tres variables del estudio; lo cual coincide que la teoría que sostiene que una persona capaz de superar la adversidad de una manera positiva logra ser más optimista y feliz.

Distintos autores han probado que existe una relación entre la felicidad y la satisfacción laboral. Para algunos la felicidad influye en la generación de satisfacción laboral, en la medida en que los individuos están más dispuestos a mostrar un alto rendimiento en su trabajo, ejerciendo sus tareas con motivación. En cambio, otros autores consideran que las personas que están satisfechas con su trabajo, se consideran a ellas mismas como felices.

## **2.4 Resumen**

La felicidad se manifiesta a través de una actitud optimista duradera, lo que hace que sea un fenómeno observable, a pesar de ser un sentimiento personal o un estado de positivismo. Lo cual no significa que las personas felices sean ajenas a los problemas, sino que, por el contrario, ante situaciones adversas adoptan una actitud positiva para enfrentar y solucionar los problemas. Es así que para Salgado (2009), la felicidad tiene una alta correlación con la resiliencia, lo cual se probó con un estudio desarrollado en estudiantes de secundaria en el Perú. Otra investigación desarrollada en el país, por Gamero (2013) concluyó que sí existe una alta correlación entre la satisfacción laboral y la felicidad.

La definición del término felicidad indica que se relaciona con los términos calidad de vida, bienestar subjetivo o sensación de satisfacción (Moyano & Ramos, 2007). Es así que la felicidad, en el ámbito laboral, se define como un estado de ánimo que permite que los colaboradores o empleados tengan más que razones económicas para realizar sus labores diarias (Fernández, 2013). En general, la felicidad está directamente relacionada con el reconocimiento que cada persona hace de sus destrezas o habilidades, así como de sus deseos de superación. Entonces, la felicidad no se concentra en los pensamientos negativos que podrían ser una limitante para la realización personal (Seligman & Mihaly 2002).

La satisfacción laboral se refiere a la sensación que genera en el trabajador las tareas que desempeña y que usualmente se asocian con plenitud. Además, la satisfacción laboral guarda relación con las condiciones físicas del sitio de trabajo, con el horario y la remuneración; así como también depende de la relación que se tenga con los supervisores y con los compañeros de trabajo. Es por ello que, la satisfacción laboral es multidimensional, al depender de diferentes factores, los que se reflejan en los distintos modelos creados para medir la variable.

Estudios previos han mostrado que, existe una relación entre la felicidad y la satisfacción laboral. Sin embargo, hay dos perspectivas, la primera es la que tomó a la felicidad como variable dependiente y a la satisfacción laboral como independiente, siendo el caso del estudio de Gamero (2013), quien mostró que el nivel de felicidad define la satisfacción laboral, así como Wright y Bonett (2007) quienes mostraron que, el bienestar (asociado a la felicidad) tiene un efecto directo y positivo sobre la satisfacción laboral. Del otro lado se tiene la investigación de Martínez-Martí y Willbald (2016), según la cual, las personas felices están más satisfechas en su trabajo; definiendo a la felicidad como variable independiente y a la satisfacción laboral como dependiente.

## 2.5 Conclusiones

Se ha investigado la teoría existente en torno a dos variables: (a) felicidad y (b) satisfacción laboral. Por lo que, a lo largo del capítulo, se presentó la opinión de diversos autores en torno a las mismas, definiéndose a ambas variables y describiéndose los modelos aplicados para su medición. Asimismo, la investigación se centró en revisar estudios que sustentaran la existencia o no de una relación entre ambas variables, evidenciándose la existencia de una relación directa y positiva. La mayoría de los estudios previos consideran a la satisfacción laboral como variable independiente, mientras que la felicidad es la variable dependiente.

Se entiende por tanto que, la felicidad individual se manifiesta tanto en el ámbito laboral como en los centros de trabajo, donde las personas felices están dispuestas a aceptar retos, emprender proyectos y apoyar a sus colaboradores, lo que incide en un clima laboral favorable, generando satisfacción con las funciones que desempeñan y en el entorno en el cual se desenvuelven. En este sentido, es importante determinar si entre los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao también existe una relación entre su grado de felicidad y satisfacción laboral (y viceversa), que se encontró en la teoría.

### **Capítulo III. Metodología de la Investigación**

En este capítulo se indica la forma en que fue recopilada la información para su posterior análisis estadístico. Se describió el tipo de investigación a realizar, explicándose la conveniencia del diseño para el logro de los objetivos propuestos. La población y la muestra fue determinada en términos cualitativos y cuantitativos, lo que permitió presentar los instrumentos de la presente investigación. Finalmente, se indicó la metodología aplicada para la recolección y análisis de datos, validez y confiabilidad del estudio.

#### **3.1 Diseño de la Investigación**

La presente es una investigación de tipo descriptivo, que de acuerdo con Hernández et al. (2010) es aquella en la que, los investigadores pretenden caracterizar las diversas situaciones, para lograr explicar las variables y no de forma aislada sino dentro de su contexto. Es así que se midieron dos variables, por un lado, la felicidad y por el otro, la satisfacción laboral. Luego, se determinó la relación existente entre las mismas, lo que hace que este estudio tenga un alcance correlacional (Lerma, 2016). Además, la investigación se definió como no experimental, dado que no se manipularon las variables, sino que solamente se recopilaron los datos para su posterior análisis estadístico.

Para este estudio se seleccionó un enfoque cuantitativo, el cual permitió analizar la información a través de herramientas estadísticas. El método de recolección de información utilizado fue el cuestionario. En concordancia con el enfoque cuantitativo que de acuerdo con Ruíz (2011) permite el análisis sistemático, disciplinado y controlado de los datos, se seleccionaron dos instrumentos, previamente validados por otros autores: (a) Escala de la Felicidad, desarrollada por Alarcón (2006), con 27 ítems medidos con la escala de Likert; y (b) Escala de Opiniones SL-SPC creada por Palma (2005), también con 27 ítems medidos con la escala de Likert.

### **3.2 Conveniencia del Diseño**

La presente investigación se diseñó como no experimental, dado que no se manipularon las variables, sino que solamente se recopilaron los datos para su posterior análisis estadístico. Esto fue conveniente porque se caracterizó una situación existente, describiéndola a profundidad sin modificar ni alterar las variables de la investigación. De modo similar con el estudio desarrollado por Alarcón (2006) se buscó determinar el grado de felicidad, por lo que se adoptó un diseño de tipo descriptivo, al especificar características, rasgos, tendencias o percepciones importantes de personas, grupos o del fenómeno materia de la investigación (Sandoval, 2011). Además, seleccionar un enfoque cuantitativo fue acertado para lograr los propósitos de este estudio, ya que se utilizaron datos recolectados de fuentes primarias para su posterior análisis estadístico y prueba de hipótesis (Hernández et al., 2014).

Para determinar el nivel de satisfacción laboral de muestra, se adoptó una metodología similar a la seguida por Palma (2005) y posteriormente por Alfaro et al. (2012), usando la Escala de Opiniones SL-SPC. Estos investigadores, de manera independiente, establecieron como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en una población específica; y teniendo en cuenta que éste era uno de los propósitos específicos de esta investigación, se concluyó con la conveniencia del diseño seleccionado. Con el modelo de Palma (2005) se confirmó que el mejor enfoque era el cuantitativo, ya que sólo así se podía lograr una medición numérica, que indicase el nivel del constructo. Asimismo, es importante señalar que el diseño transversal fue el más indicado debido a que los datos fueron tomados en un solo momento del tiempo, no siendo necesario el uso de un estudio longitudinal que investigase la evolución de las variables a través del tiempo.

### **3.3 Población y Muestra**

Las encuestas fueron realizadas en setiembre de 2018 a todos los consultores empresariales de Lima y Callao que eran conocidos o que fueron referidos por conocidos. Se

procedió de esta manera debido a que: (a) no fue posible identificar a todas las personas que se desempeñan como consultores empresariales en Lima Metropolitana y el Callao, ya que no existe un directorio; (b) no se logró identificar a todas las empresas dedicadas a la consultoría empresarial porque no hay organizaciones que las agrupen y sólo fue posible identificar a aquellas listadas en el Apéndice B; y (c) ante este contexto, la forma más viable para poder aplicar las encuestas a los consultores empresariales fue a través de contactos. Lo señalado permitió concluir que se trata de una población infinita.

Las encuestas fueron aplicadas a 96 consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, quienes constituyeron la muestra por conveniencia de la presente investigación. Dado que se trata de una población infinita, el tamaño de la muestra se calculó de la siguiente manera:

$$n = \frac{(1.71)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.087)^2} = 96$$

Donde la fórmula aplicada fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}, \text{ en la cual:}$$

- n = tamaño de la muestra
- Z = 1.71 cuando el nivel de confianza es del 91.3%
- q = proporción esperada, igual a 0.50
- p = 1-q
- e = precisión de la investigación, que ha sido seleccionada en 8.7%

Teniéndose en cuenta la forma como fueron seleccionados los elementos de la muestra por conveniencia, se tiene que los resultados no pueden proyectarse a la población total. Por tanto, los resultados y conclusiones presentados en esta investigación sólo son válidos a nivel de la muestra.

### **3.4 Aplicación de las Encuestas**

La participación de los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao fue totalmente voluntaria y se realizó a través del llenado de dos cuestionarios virtuales, por lo que se sostiene que la elección de los sujetos que integran la muestra fue por conveniencia. Para tal efecto, se construyó un listado de personas referidas que a setiembre de 2018 se desempeñaban como consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, el cual incluía sus números telefónicos, Facebook y/o correos electrónicos. Este listado se elaboró con información recopilada de diversos consultores que estaban cursando estudios en CENTRUM Católica. A cada uno de los consultores del listado se les envió el enlace conteniendo los dos cuestionarios alojados en un repositorio electrónico. Al acceder al vínculo, los consultores mostraron su consentimiento a participar en la investigación y procedieron al llenado de los mismos. Ambos cuestionarios fueron diseñados para ser auto aplicados.

Se decidió utilizar la metodología del muestreo por conveniencia, y no aleatoria, porque no se contaba con un listado de los individuos que integraban la población, sino sólo con los datos de algunas empresas de este rubro. Está demostrado que el método aleatorio otorga mayor representatividad de la población total (Hernández et al., 2014); y por ello se reconoce que el uso del método por conveniencia es una limitación de este estudio, el cual resultó necesario para poder contar con los datos requeridos.

### **3.5 Instrumento de Investigación**

Los objetivos específicos de esta investigación fueron determinar el nivel de felicidad y de satisfacción laboral de los trabajadores del sector consultoría empresarial en Lima Metropolitana y el Callao; así como qué factores de la felicidad impactan en la satisfacción laboral y viceversa. Para tal efecto, se eligió un instrumento para cada una de las referidas

variables. A continuación, se explican los instrumentos utilizados y el diseño de cada uno de ellos.

***Para medir la variable felicidad.*** Se utilizó la *Escala de la Felicidad*, instrumento que fue diseñado por Alarcón (2006), que previamente fue utilizado por Salgado (2009), por Toribio et al. (2012) y por Gamero (2013); probándose que tiene validez para medir este constructo. Se trata de un cuestionario con 27 ítems, diseñado específicamente para el Perú, ya que Alarcón (2006) sostuvo que, la cultura influye directamente en la forma en que se percibe y se caracteriza a la felicidad. Se escogió este instrumento por no requerirse de autorización, debiendo respetar el derecho de autor como se ha hecho en trabajos previos. Asimismo, éste fue diseñado específicamente para jóvenes estudiantes peruanos, en español, y mostró altos niveles de confiabilidad en los estudios donde ha sido utilizado previamente. A cada uno de los 27 ítems que el cuestionario incluye, el encuestado respondió en una escala del 1 al 5, conocida como escala de Likert, y al momento de tabular se tomó en consideración que algunos enunciados son positivos y otros negativos. Estos ítems fueron agrupados en torno a cinco dimensiones presentadas en el Apéndice C (ver Tabla 1C).

***Para medir la variable satisfacción laboral.*** Se utilizó la Escala SL-SPC, que previamente fue aplicada con éxito por Palma (2005) y Alfaro et al. (2012). Este instrumento tiene 27 enunciados, que se presentan al encuestado y los cuales cubren cuatro áreas de la satisfacción laboral, como se aprecia en el Apéndice C (ver Tabla 2C): (a) significancia de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social; y; (d) beneficios económicos. Este modelo se seleccionó porque fue especialmente desarrollado para el entorno peruano y ha sido aplicado en organizaciones privadas y públicas, de distintos sectores económicos. En los primeros 10 años luego de haber sido creado, el SL-SPC estuvo disponible para la compra en el Instituto Peruano de Psicología y Educación (IPPSE), pero al momento de realizar esta investigación se encontraba autorizado su libre uso, respetándose el

derecho de autor, según información brindada por el IPPSE. Con la escala SL-SPC se logró medir el grado de Satisfacción laboral que cada ítem tiene, a través de estas cinco alternativas: (a) totalmente de acuerdo; (b) de acuerdo, (c) indeciso; (d) en desacuerdo; y (e) total desacuerdo. Ahora bien, la puntuación puede ser positiva o negativa, dependiendo de cada ítem, como se muestra en la Tabla 3C del Apéndice C.

### **3.6 Recolección de Datos**

La recolección de datos se efectuó en forma anónima a una muestra de 96 consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, quienes colaboraron con el llenado de dos cuestionarios virtuales (diseñados en *Google Forms* y alojados en un repositorio electrónico). Cada uno de estos instrumentos virtuales contenía 27 ítems y únicamente se consideraron válidos los cuestionarios que tenían la totalidad de las preguntas resueltas.

Como se señaló previamente, los cuestionarios fueron enviados a un grupo de consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, a través de WhatsApp, Facebook o correo electrónico, donde tras una breve introducción se incluyó el vínculo que directamente los llevaba a un sitio web, donde estaban alojados ambos instrumentos. Si bien los cuestionarios estaban separados por un título, para los participantes fueron presentados como un instrumento único, en los que se utilizó la misma escala de calificación para las respuestas (escala de Likert, con opciones del 1 al 5).

Una vez que los consultores empresariales completaban el formato, en línea, debían presionar la tecla enviar para el registro de los datos; y en caso de que hubiesen dejado una pregunta en blanco, les aparecía un mensaje en la pantalla que no los dejaba avanzar hasta que lo solucionasen. Al obtenerse los 96 cuestionarios, se procedió a descargar un archivo, compatible con Excel, en el cual, todas las respuestas estaban tabuladas siendo la base para el análisis de los datos. Este archivo fue automáticamente generado por *Google Forms*, por lo que fue necesaria una tabulación manual.

### 3.7 Análisis de Datos

El procesamiento de los datos recabados mediante la aplicación del instrumento denominado Escala de la Felicidad, así como de los datos recopilados con la aplicación de la encuesta SL-SPC, se ejecutó a través del software SPSS, versión 23. Se utilizó una escala binaria para la tabulación de los resultados de cada cuestionario, de manera independiente. Luego, esta hoja de cálculo fue importada al software de análisis estadístico. Esto se hizo de manera independiente para cada cuestionario y siguiendo el mismo proceso.

Se realizó un análisis de frecuencia, para conocer la media, la mediana y la desviación estándar, para cada uno de los 27 ítems que miden la variable felicidad y para los otros 27 ítems relacionados con la satisfacción laboral. Este análisis de frecuencia permitió promediar los puntos por dimensión, para llegar a tener un nivel promedio de felicidad y de satisfacción laboral. En el caso de la variable felicidad, se usó la misma escala de la encuesta, de modo tal que cinco se refiere a totalmente feliz y uno, totalmente infeliz o nada feliz. En cambio, en el caso de la variable satisfacción laboral, para sumar los puntos por cada dimensión del SL-SPC se utilizaron las escalas presentadas en la Tabla 5, lo que permitió conocer el nivel de satisfacción por categoría y no solamente de manera global.

Adicionalmente, para encontrar si existe o no una relación entre ambas variables, se hicieron pruebas de hipótesis, utilizando la misma herramienta estadística SPSS. Específicamente, las pruebas que se aplicaron fueron Tau b de Kendall y Rho de Spearman, las cuales miden grado de similitud o de variación conjunta que hay entre las dos variables de la investigación. Son pruebas no paramétricas, que sólo pueden ser aplicadas en estudios cuantitativos, con las cuales se puede establecer si entre dos variables existe una relación causal, en cuyo caso se afirma que estas variables están correlacionadas (Morales & Rodríguez, 2016). Ambos estadísticos son útiles para poblaciones que no tienen una distribución normal, como es el caso de la presente investigación; y por ende puede utilizarse

la prueba de Pearson (Morales & Rodríguez, 2016). Esto probablemente se deba a que los elementos de la muestra fueron seleccionados por conveniencia y no de manera aleatoria.

Tabla 5

*Categorías Diagnósticas del Nivel de Satisfacción*

Categorías diagnósticas	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Puntaje total
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33-36	35-40	20-23	16-19	103-116
Promedio	28-32	27-34	18-19	11-15	89-102
Insatisfecho	24-27	20-26	12-17	8-10	75-88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	47 o menos

*Nota.* Adaptado de “Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC): Manual,” por S. Palma, 2005. Lima, Perú: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL.

El coeficiente de correlación denominado Tau de Kendall fue desarrollado en la década de los treinta, para analizar la relación entre las variables analizadas, según sexo, estado civil y lugar de trabajo, las cuales tienen datos de tipo ordinal y en especial cuando las variables que se están estudiando no tienen una distribución normal. Con la finalidad de definir el grado de asociación lineal que hay entre dos constructos, se convirtieron los datos recopilados originalmente en datos de rangos. La ventaja de este coeficiente radica en que el valor del índice se ve poco afectado por un pequeño número de datos atípicos (Siegel & Castellan, 1998). En cambio, el Rho de Spearman es un coeficiente de correlación, para datos que no tienen una distribución normal, y al igual que en la prueba Tau de Kendall, lo primero que se realizó es transformar los datos ordinales en datos de rangos (Pérez, 2002). El cálculo del coeficiente de Spearman se fundamenta en la “concordancia o discordancia de las clasificaciones por rangos de las modalidades de las variables cualitativas estudiadas” (Morales & Rodríguez, 2016, p. 6).

### 3.8 Validez y Confiabilidad

La validez fue definida por Hernández et al. (2014) como el grado en el que un instrumento permite medir la variable de la investigación; esta medición precisa es la que

permitió contestar a las preguntas de la investigación. Cuando se afirma que un instrumento es válido se refiere al hecho de que su contenido es suficiente para lograr el propósito, así como tiene también propiedades que permiten una medida correcta del constructo. La Escala de la Felicidad, utilizada por Alarcón (2006) así como por Toribio et. al. (2012) para medir la felicidad, de manera cuantitativa, resultó ser válida tras la aplicación del análisis factorial, análisis de componentes principales y rotación ortogonal Varimax, junto con la extracción de cuatro factores: (a) sentido positivo de la vida, (b) satisfacción con la vida; (c) realización personal; y (d) alegría de vivir. De otro lado, la satisfacción laboral fue medida con la *Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC)*, por Palma (2005), Alfaro et al. (2012) y Rodríguez et al. (2016); quienes mostraron que el instrumento es válido para medir esta variable, en la medida en que hubo validez del constructo al lograr alcanzar sus objetivos.

La confiabilidad mide el grado de consistencia interna del instrumento, determinando si los distintos ítems forman parte o no del constructo que se está midiendo. De acuerdo con Hernández et al. (2014), el coeficiente Alfa de Cronbach es una herramienta apropiada para medir la confiabilidad. Cuando el resultado pasa de 0.50 se afirma que la confiabilidad es justificable, si en cambio es de 0.75 o más se considera que es aceptable; y se llega a ser 0.90 o superior entonces se dice que la confiabilidad es bastante alta.

El instrumento diseñado por Alarcón (2006) para medir la felicidad, ha probado tener confiabilidad, ya que los indicadores se corresponden con la definición operacional del término. Lo cual fue medido por Toribio et. al. (2012) era través del uso del Alfa de Cronbach. Con relación al instrumento para medir la satisfacción laboral, Palma (2005) obtuvo puntajes superiores a 0.80 del coeficiente del Alfa de Cronbach para cada uno de los constructos, así como también calcularon el coeficiente de Guttman, concluyendo que el cuestionario sí es fiable. Posteriormente, Alfaro et al. (2012) también utilizaron el Alfa de Cronbach, así como análisis factoriales, para medir la consistencia interna en su

investigación, encontrando que los valores para cada uno de los cuatro grupos de ítems oscilaban entre 0.664 y 0.840. Por tanto, decidieron mostrar los resultados de todos los ítems, al considerar que el instrumento sí era confiable y, además, apropiado para los objetivos de su estudio.

En lo que corresponde a esta investigación los resultados del Alfa de Cronbach que se han obtenido se presentan en la Tabla 6, donde se aprecia como todos los factores de la variable felicidad obtuvieron un valor superior a 0.85 por lo que se concluye que la confiabilidad es aceptable o incluso alta. Mientras que, a nivel de los factores de la satisfacción laboral, se observa que el reconocimiento social y/o personal tiene un Alfa de Cronbach igual a 0.674 el cual, si bien es justificable, no es aceptable de acuerdo a los estándares que señaló Hernández et al. (2014). Es por ello, que más adelante en el Capítulo IV se hace un análisis por cada ítem que se incluye dentro de este factor, con el objetivo de mejorar la confiabilidad de la investigación.

Tabla 6

*Alfa de Cronbach de la Investigación*

Variable	Factores	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
Felicidad	Sentido positivo de la vida	0.871	Bueno
	Satisfacción con la vida	0.853	Bueno
	Realización personal	0.863	Bueno
	Alegría de vivir	0.893	Bueno
Satisfacción laboral	Significancia de la tarea	0.859	Bueno
	Condiciones de trabajo	0.795	Aceptable
	Reconocimiento social y/o personal	0.674	Cuestionable
	Beneficios económicos	0.853	Bueno

### 3.9 Resumen

Para lograr el objetivo de la investigación se diseñó un estudio no experimental, de carácter descriptivo y correlacional, que permitió caracterizar a las dos variables, la felicidad y la satisfacción laboral, para luego determinar la correlación existente entre éstas. Esto se

efectuó con un enfoque cuantitativo, a fin de realizar cálculos estadísticos que arrojen un valor determinante de la correlación existente entre las referidas variables. Además, usando el Alfa de Cronbach se validó que los resultados del estudio son confiables y por tanto pueden ser utilizados para concluir.

Con la finalidad de medir dos variables, se utilizaron dos instrumentos, por un lado, se tiene la Escala de la Felicidad que fue creada por Alarcón (2006) y por el otro, la Escala de Opiniones SL-SPC de Palma (2005). Ambos son cuestionarios, a los cuales se responde usando la escala de Likert y fueron creados específicamente para el Perú, por lo que su lenguaje es claramente entendible y aplicable al presente trabajo de investigación. Estos dos cuestionarios fueron utilizados por otros investigadores, quienes probaron su validez y confiabilidad siendo aplicados a una muestra de 96 consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, a setiembre del 2018. Dado que los elementos de la muestra fueron seleccionados por conveniencia, los resultados de la investigación solo son válidos para la muestra y no pueden extenderse a toda la población.

## Capítulo IV: Presentación y Análisis de Resultados

En este capítulo se presentan los resultados del procesamiento de la información con el uso del software SPSS (versión 23), la cual fue recabada de los cuestionarios aplicados a 96 consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, en setiembre de 2018, en base a los instrumentos Escala de la Felicidad de Alarcón (2006) y Escala de Opiniones SL-SPC de Palma (2005). En principio, se refirió el perfil de los informantes, posteriormente, se analizó la validez y confiabilidad de la información para los factores de la felicidad y satisfacción laboral según el coeficiente Alfa de Cronbach. Finalmente se determinó el grado de felicidad y de satisfacción laboral de los encuestados, la relación entre ambas variables y se midió el impacto de correlación bivariada de cada uno de los factores de la felicidad en la la satisfacción laboral y viceversa.

### 4.1 Perfil de los Consultores Empresariales

Los resultados que se presentan son válidos únicamente para la muestra, ya que ésta fue seleccionada por conveniencia. Las encuestas sobre la felicidad y la satisfacción laboral fueron aplicadas a 96 consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, a setiembre de 2018, entre los cuales la mayoría tienen entre 35 y 44 años, que según la Figura 7 representan el 46%. Mientras que, los consultores que registraron 45 a 54 años, representaron el 28%. La participación porcentual en función al sexo de los encuestado alcanzó el 46% para las mujeres y el 54% para los varones (ver Figura 8).

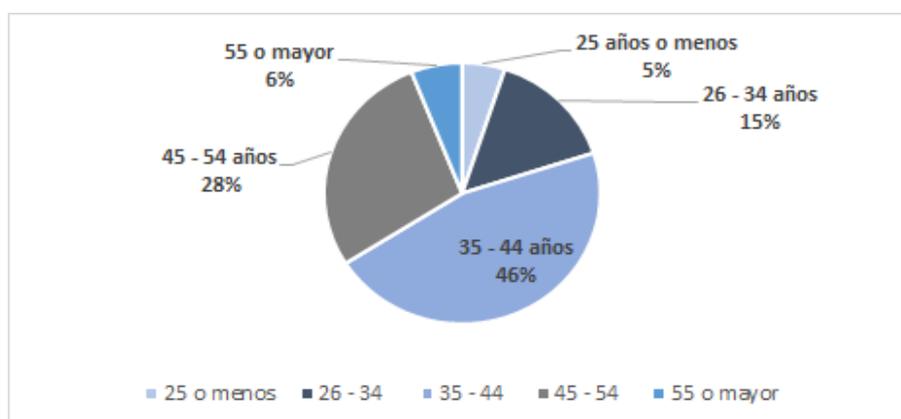
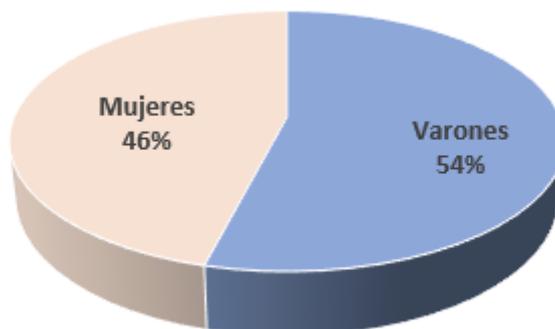
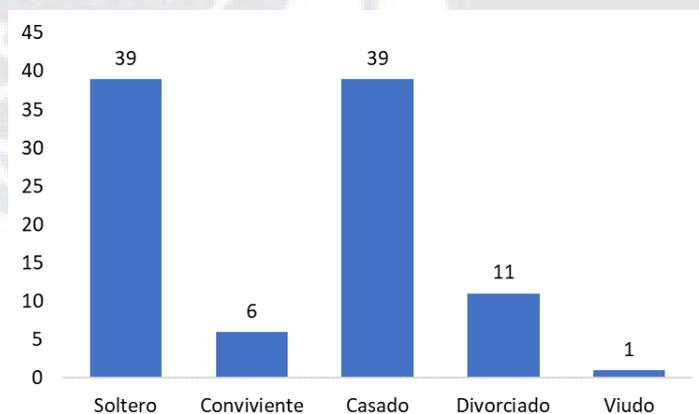


Figura 7. Edad de los consultores empresariales.



*Figura 8.* Sexo de los consultores empresariales.

De los 96 participantes se observó que, un total de 45 conviven con su pareja lo que representa 46.9%, de los cuales 39 son casados y seis no lo son; 39 son solteros, equivalente al 40.6%, 11 divorciados (11.5%) y uno es viudo (1%), como se aprecia en la Figura 9. Con estos datos se puede afirmar que la mayoría de consultores de Lima Metropolitana y el Callao viven con su pareja o son solteros, y esto probablemente se relaciona con su edad, ya que 66% es menor de 45 años.



*Figura 9.* Estado civil de los consultores empresariales.

En relación a la cantidad de hijos, en la Figura 10 se aprecia que, 39 consultores empresariales equivalente a un 40.63% no tiene hijos, en segundo lugar, se posiciona el grupo con dos hijos, representando el 28.13%. Mientras que en tercer lugar corresponde a los consultores con un solo hijo, que representan el 16.67%, lo que refleja que las familias numerosas no son comunes, ya que solamente el 14.58% tiene tres o más hijos.

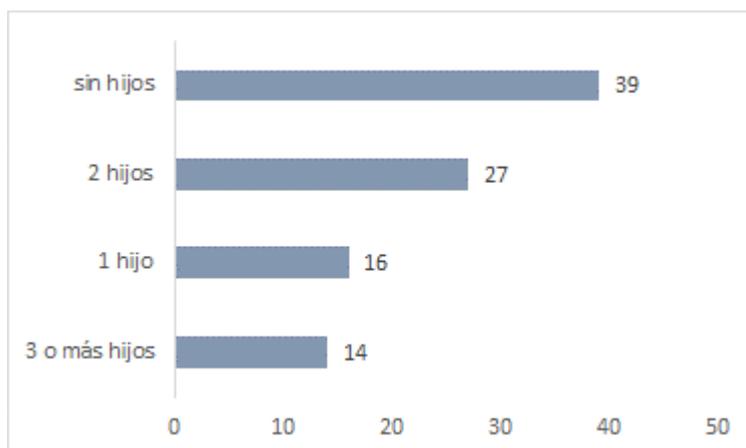


Figura 10. Cantidad de hijos por consultor empresarial.

#### 4.2 Análisis de Confiabilidad

La validez y confiabilidad de la información de los factores e ítems de las variables de la investigación fue determinada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, con el fin mostrar el nivel de confiabilidad del análisis interno. De acuerdo con George y Mallery (2003), debe obtenerse más de 0.7 para que la confiabilidad resulte aceptable, más de 0.8 (buena) y mayor a 0.9 (excelente). En la Tabla 7 se presentan los valores de este coeficiente para los cuatro factores de la variable felicidad y se observan valores que oscilan entre 0.853 y 0.893 mostrando un nivel de confiabilidad bueno.

Tabla 7

##### *Alfa de Cronbach para los Factores de la Felicidad*

Variable	Factores	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
Felicidad	Sentido Positivo de la Vida	0.871	Bueno
	Satisfacción con la Vida	0.853	Bueno
	Realización Personal	0.863	Bueno
	Alegría de Vivir	0.893	Bueno

En la Tabla 8 se muestran los resultados del Alfa de Cronbach para los factores de la variable satisfacción laboral, observándose que, los factores Significancia de la Tarea y Beneficios Económicos presentaron un nivel de confiabilidad Bueno mientras que, el factor Condiciones de Trabajo (con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.795) resultó Aceptable.

Tabla 8

*Alfa de Cronbach para los Factores de la Satisfacción Laboral*

Variable	Factores	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
Satisfacción Laboral	Significancia de la Tarea	0.859	Bueno
	Condiciones de Trabajo	0.795	Aceptable
	Reconocimiento Social y/o Personal	0.674	Cuestionable
	Beneficios Económicos	0.853	Bueno

Dado que, el factor Reconocimiento Social y/o Personal registró un nivel de confiabilidad de 0.674 calificada como cuestionable, se analizó el Alfa de Cronbach de cada uno de los ítems que lo integran, concluyéndose en la necesidad de excluir del análisis al ítem 24: *Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras*, con la finalidad de mejorar la confiabilidad del factor, según se aprecia en la Tabla 9. Seguidamente y como se presenta en la Tabla 10, el nuevo coeficiente Alfa de Cronbach para el factor Reconocimiento Social y/o Personal fue de 0.712, modificándose su nivel de confiabilidad de Cuestionable a Bueno, quedando confirmada la confiabilidad de todos los factores de la satisfacción laboral.

Tabla 9

*Alfa de Cronbach para el Factor Reconocimiento Social y/o Personal*

Ítems del Factor Reconocimiento Social y/o Personal	Media de escala si el ítem se ha suprimido	Varianza de escala si el ítem se ha suprimido	Correlación total de ítems corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el ítem se ha suprimido
6. Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa	15.40	6.200	0.382	0.189	0.645
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	15.39	5.587	0.626	0.534	0.532
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	15.06	6.859	0.399	0.203	0.638
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	15.18	6.421	0.553	0.469	0.583
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	16.52	6.000	0.289	0.086	0.712

Tabla 10

*Alfa de Cronbach para el Factor Reconocimiento Social y/o Personal de la Satisfacción Laboral, luego de Excluirse el Ítem 24*

Variable	Factor	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
Satisfacción Laboral	Reconocimiento Social y/o Personal	0.712	Aceptable

### 4.3 Análisis Descriptivo de la Variable Felicidad

En la Tabla 11 se presenta el nivel de felicidad medio de los consultores de Lima Metropolitana y el Callao, que asciende a 3.89, en un rango de 1.0 a 5.0 por lo que se puede considerar medio-alto. Esto indica que los consultores encuestados tienen una sensación de bienestar permanente, de acuerdo a la definición dada por Seligman (2003), siendo una conquista sobre la persona misma (Jean-Paul, 2007) y que se confirma con el puntaje de 3.97 en el factor satisfacción la vida. Confirmando al mismo tiempo lo señalado por Ovalle y Martínez (2008) quienes señalaron que la felicidad se relaciona con la calidad de vida. Al revisar cada factor, la alegría de vivir registró el más alto puntaje de 4.46 mientras que la menor puntuación la obtuvo el primer factor, sentido positivo de la vida con una media igual a 3.43.

Tabla 11

*Nivel de Felicidad*

Factores	Media
Factor 1: Sentido positivo de la vida	3.43
Factor 2: Satisfacción con la vida	3.97
Factor 3: Realización personal	3.70
Factor 4: Alegría de vivir	4.46
Nivel medio de Felicidad	3.89

*Nota.* Para el Factor 1 se halló el valor medio inverso, ya que los ítems estaban expresados de manera negativa.

En la Tabla 12 se presenta el análisis descriptivo para cada uno de los ítems de los cinco factores que integran el constructo felicidad, mostrando el resultado de la media, mediana y desviación estándar. Se observa que el promedio o media más alta se registró en el ítem 12 *Es maravilloso vivir* que resultó con una mediana igual a 5. El otro ítem que registró una mediana de 5, es decir que la mayoría de los encuestados están totalmente de acuerdo, fue el ítem 16 *He experimentado la alegría de vivir*; ambos dentro del cuarto factor, la alegría de vivir.

Tabla 12

*Análisis Descriptivo de la Variable Felicidad*

Factor	Items	Media	Mediana	Desviación estándar
Sentido positivo de la vida	2.Siento que mi vida está vacía.	3.30	4	0.860
	7.Pienso que nunca seré feliz.	3.56	5	0.577
	11.La mayoría del tiempo no me siento feliz	3.03	4	0.787
	14.Me siento inútil.	3.46	5	0.939
	17.La vida ha sido injusta conmigo.	3.35	4	0.754
	18.Tengo problemas tan hondos que me quitan la tranquilidad.	3.17	4	0.925
	19.Me siento un fracasado	3.64	5	0.583
	20.La felicidad es para algunas personas, no para mí.	3.60	5	0.657
	22. Me siento triste por lo que soy.	3.57	5	0.645
	23.Para mí, la vida es una cadena de sufrimientos.	3.68	5	0.571
	26.Todavía no he encontrado sentido a mi existencia.	3.34	5	0.881
Satisfacción con la vida	1.En la mayoría de las cosas, mi vida está cerca de mi ideal.	3.91	4	0.822
	3.Las condiciones de mi vida son excelentes.	3.75	4	0.834
	4.Estoy satisfecho con mi vida.	4.00	4	0.754
	5.La vida ha sido buena conmigo.	4.21	4	0.614
	6.Me siento satisfecho con lo que soy.	4.19	4	0.715
	10.Me siento satisfecho porque estoy donde tengo que estar.	3.78	4	0.920
Realización personal	8.Hasta ahora, he conseguido las cosas que para mí son importantes.	4.05	4	0.851
	9.Si volviese a nacer, no cambiaría casi nada en mi vida.	3.60	4	1.128
	21.Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado.	3.93	4	0.785
	24.Me considero una persona realizada.	3.89	4	0.806
	25.Mi vida transcurre plácidamente.	3.57	4	0.971
	27.Creo que no me falta nada.	3.14	4	1.166
Alegría de vivir	12.Es maravilloso vivir.	4.58	5	0.574
	13.Por lo general me siento bien.	4.32	4	0.761
	15.Soy una persona optimista.	4.40	4	0.607
	16.He experimentado la alegría de vivir.	4.52	5	0.632

Así mismo hubo ítems que estaban formulados de manera opuesta o negativa, y en cuyos casos la mediana fue 1 que es el equivalente a 5: (a) ítem 7 *Pienso que nunca seré feliz*, (b) ítem 14 *Me siento inútil*, (c) ítem 19 *Me siento un fracasado*, (d) ítem 20 *La felicidad es para algunas personas, no para mí*; (e) ítem 22, *Me siento triste por lo que soy*, (f) ítem 23 *Para mí la vida es una cadena de sufrimientos*, (g) ítem 26 *Todavía no he encontrado sentido a mi existencia*. En todos estos casos, la media se situó entre 3 y 4, como consecuencia de una amplia desviación estándar, confirmándose que la felicidad no se concentra en los pensamientos negativos (Seligman & Mihaly 2002), sino como lo planteó Alarcón (2006) es opuesta a la negatividad.

#### **4.3.1 Análisis cruzado de la variable felicidad y la edad de los consultores**

De acuerdo con los datos presentados en la Figura 11, los consultores con 25 años o menos registraron el grado de felicidad más bajo (3.97) que el resto de edades, seguidos por los consultores de 26 a 34 años. En los otros tres grupos se observa una media muy similar, aquellos consultores que tienen 35 a 44 años alcanzaron un promedio de 4.20, mientras que los consultores con edades de 45 a 54 años obtuvieron 4.24. Los consultores con 55 años a más mostraron un nivel de felicidad de 4.22. Entonces, es posible afirmar que sí existe una relación entre la edad y el nivel de felicidad. Esto es contrario a lo que señalaron Diener y Lucas (2000), quienes indicaron que la juventud se asocia comúnmente con la alegría y los afectos positivos; mientras que la vejez se relaciona con un carácter negativo. En este caso, nivel de felicidad tiende a aumentar con la edad.

Según la Figura 12 los factores Sentido Positivo de la Vida y Alegría de Vivir son los que reportan mayor grado de felicidad a todos los consultores empresariales de Lima Metropolitana y El Callao, independientemente de su edad. En cambio, la Satisfacción con la Vida y la Alegría de Vivir, son factores que reportan un mayor grado de felicidad a los consultores de 26 a 34 años y de 55 a más años.

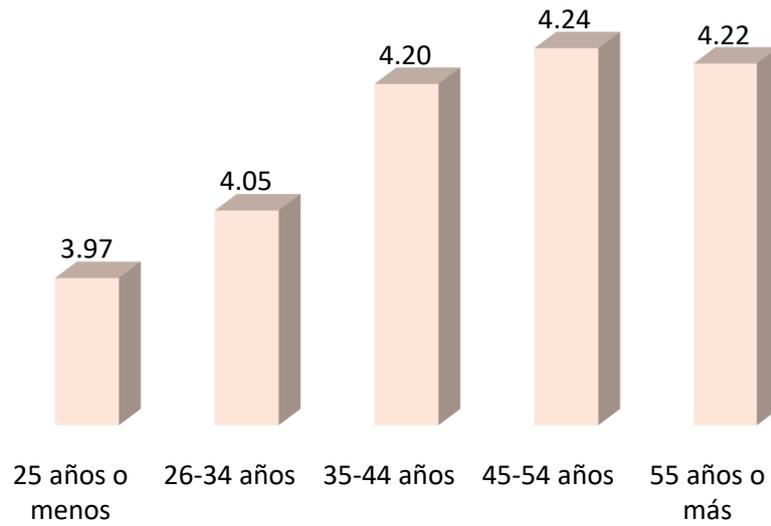


Figura 11. Gráfico para la variable felicidad según edad del consultor empresarial.

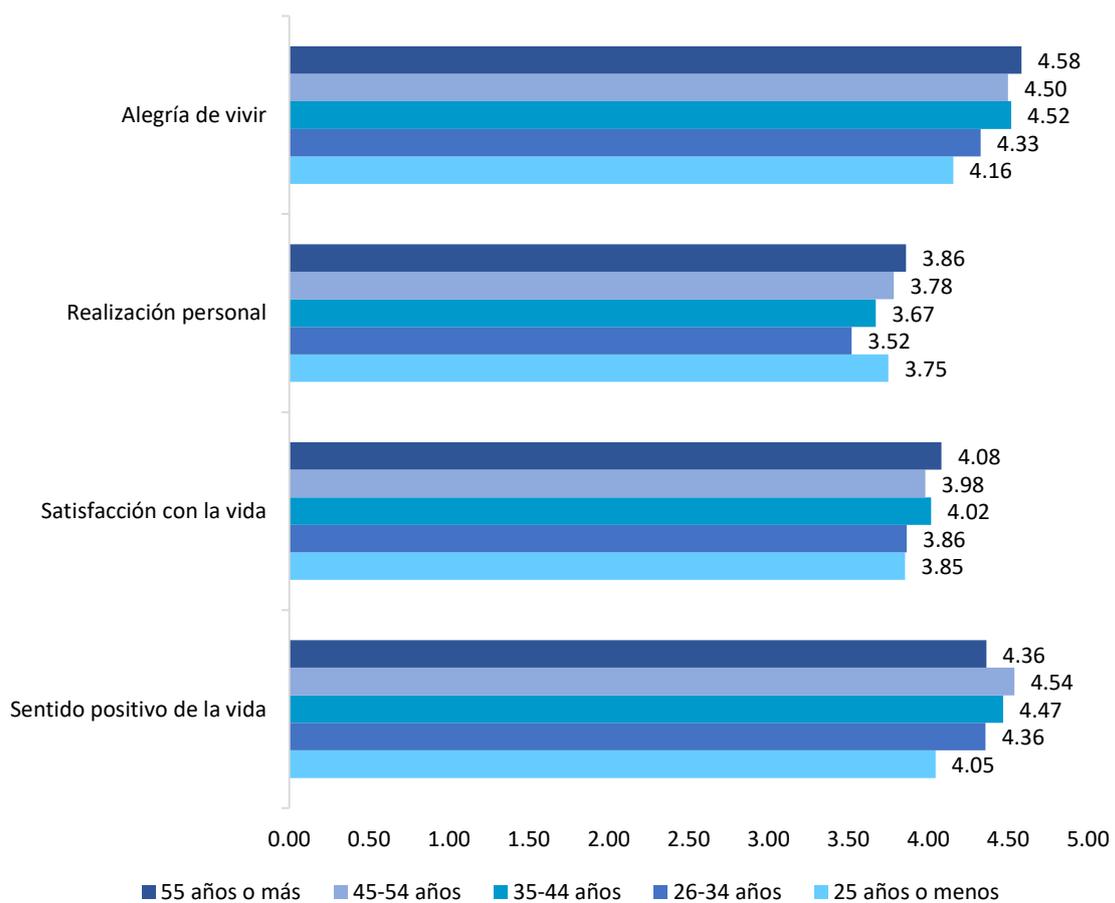


Figura 12. Media de los factores de la felicidad, según la edad del consultor empresarial.

### 4.3.2 Análisis cruzado de la variable felicidad y el sexo de los consultores

En la Figura 13 se observa que, en promedio los consultores empresariales, tanto hombres como mujeres, mantienen el mismo grado de felicidad (con una media de 4.17). Sin embargo, hay una mayor homogeneidad en el nivel de felicidad de los consultores empresariales varones con relación a las mujeres, ya que la desviación estándar fue de 0.478 versus 0.613. Estos resultados coinciden con lo enunciado por Diener y Diener (1995) en el sentido que hombres y mujeres mantienen un grado de felicidad homogéneo, aunque según los autores, los hombres suelen sentir con mayor intensidad los afectos negativos, y a las mujeres les resulta más difícil el manejo de las emociones.

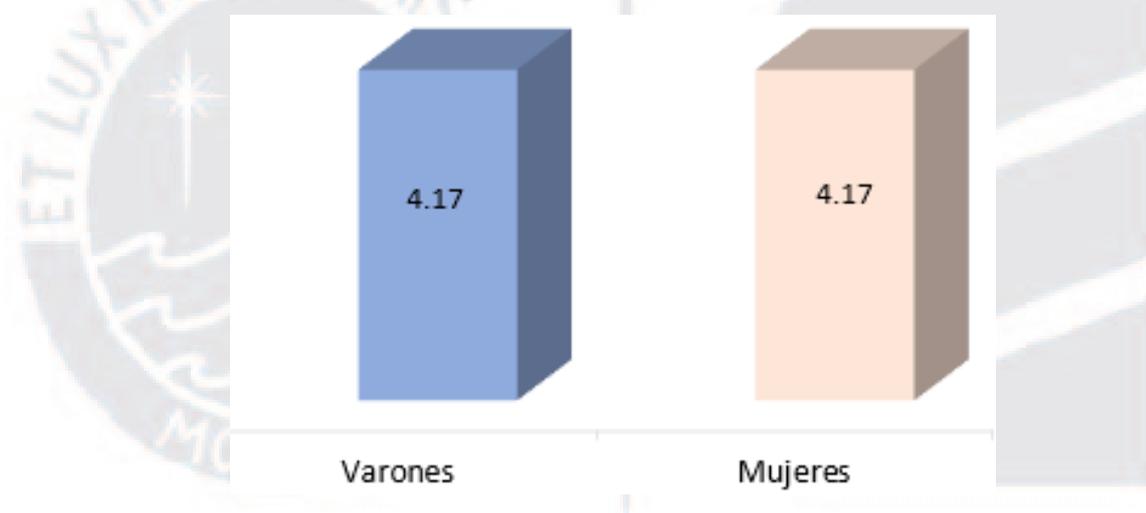


Figura 13. Nivel de felicidad según sexo del consultor empresarial.

Los factores que registraron un mayor valor promedio para las mujeres fueron la Alegría de Vivir (4.44) y el Sentido Positivo de la Vida (4.38), como se aprecia en la Figura 14. Pero, confirmando que el género no es un elemento modificador de la variable felicidad, se tiene que para los hombres estos dos también fueron los factores de mayor puntuación (4.47 cada uno). En opinión de Contreras (2017), la Realización Personal que es el factor con menor puntuación, tanto para hombres como para mujeres, está intrínsecamente vinculada con la vocación o propósito de cada persona en su vida teniendo en cuenta todo su potencial y en la medida en que lo desarrolle y logre su propósito, se sentirá en paz consigo mismo y

experimentará felicidad. Entonces, estos resultados permiten presumir que los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao aún no han logrado sus propósitos.

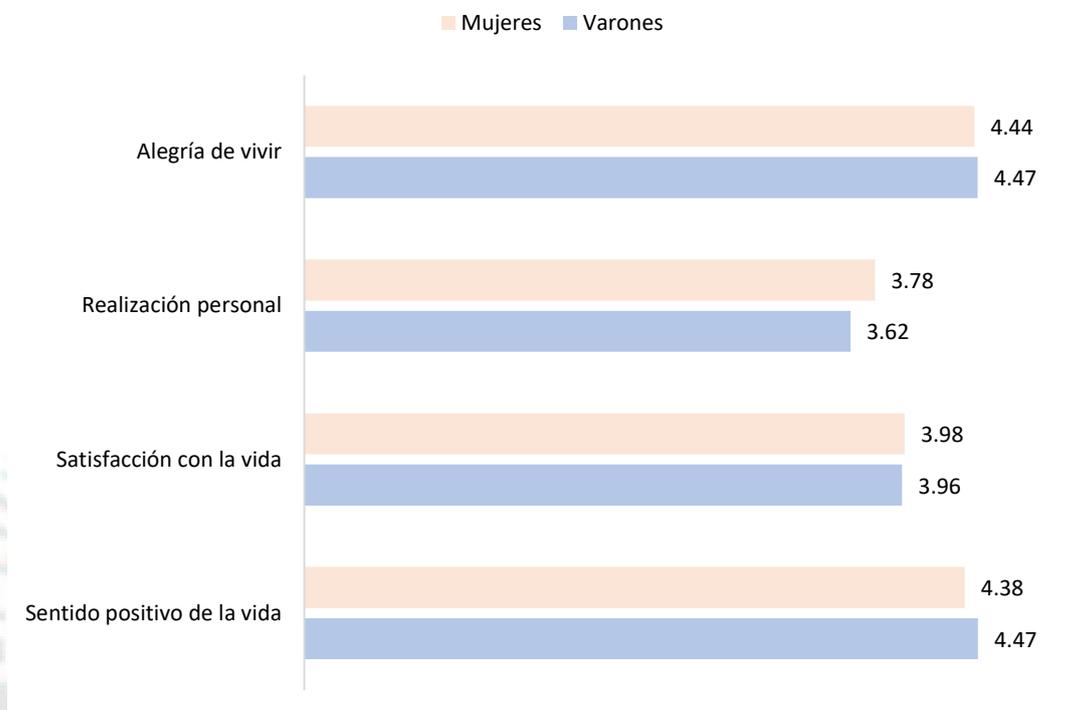


Figura 14. Nivel de felicidad por factor según sexo del consultor empresarial.

#### 4.3.3 Análisis cruzado de la variable felicidad y el estado civil de los consultores

Según la Figura 15 los casados mantienen un mayor grado de felicidad promedio (4.26), seguidos de los solteros (4.16) y en tercer lugar, los divorciados (4.12). Con relación al grado de homogeneidad de las respuestas en cada grupo, se tiene que los divorciados son los que presentan menos dispersión, con una desviación estándar igual a 0.441 mientras que los convivientes mostraron gran dispersión (desviación estándar de 0.963). De acuerdo con Diener, Gohm et al. (2000), los casados tienden a mostrar mayores niveles de bienestar, al contar con una relación íntima, de apoyo, lo cual ha sido confirmado en este estudio; aunque no se haya evidenciado entre los convivientes. En relación con el alto nivel de felicidad que muestran los solteros y los divorciados esto probablemente se deba al hecho de que la cultura

estaría tornándose individualista, y según Fernández-Abascal (2010), en estos entornos, las personas que viven sin parejas suelen mostrar altos niveles de felicidad.

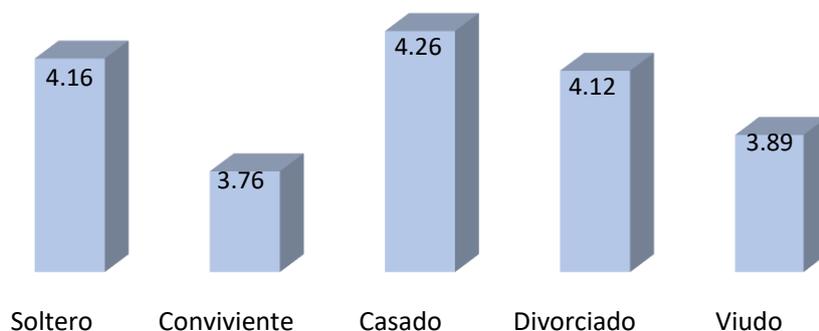


Figura 15. Nivel de felicidad, según el estado civil del consultor empresarial.

Según la Figura 16, en todos los factores, los casados alcanzaron el valor más elevado, excepto en Alegría de Vivir donde destacaron los viudos (4.75), inclusive cuando obtuvieron un puntaje muy bajo en Realización Personal (3.17). Los solteros, por su parte, también mostraron su mejor resultado en el factor Alegría de Vivir (4.44), seguido por el Sentido Positivo de la Vida (4.40). Estos resultados permiten concluir que los grupos de consultores con mayor nivel de felicidad destacan en todos los factores.

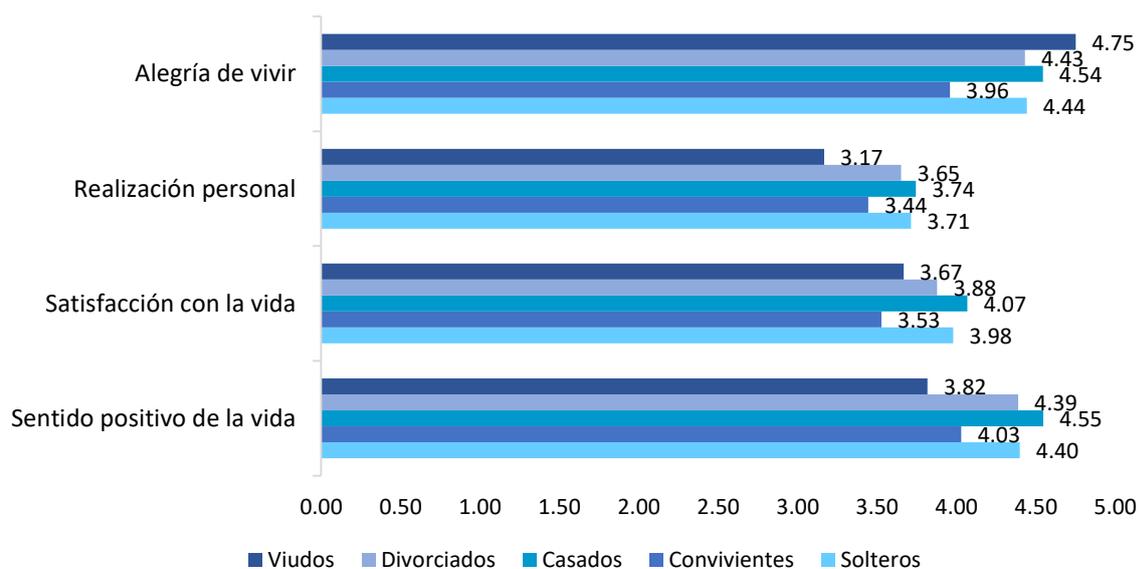


Figura 16. Nivel de felicidad por factor, según el estado civil del consultor empresarial.

#### 4.3.4 Análisis cruzado de la variable felicidad y el lugar de trabajo de los consultores

En la Figura 17 se observa un mayor grado de felicidad en los consultores que laboran en El Callao (4.46) seguidos por Lima Oeste, Lima Sur, Lima Norte y finalmente Lima Este (4.00). Los consultores que laboran en Lima Este tienen un grado promedio de felicidad más disperso (desviación estándar de 0.60) en comparación con los trabajadores de Lima Sur (desviación estándar igual a 0.31) y El Callao (desviación estándar ascendió a 0.36). Estos resultados mostraron que la diferencia en el nivel de felicidad, según el lugar donde las personas laboran es poco significativa (0.46), lo cual probablemente se deba a que no todas las personas valoran los elementos que les otorgan mayor comodidad, como el lugar de trabajo y de residencia (Chiang, Martín & Núñez, 2010). Sin embargo, se corroboró que el 52% de los consultores laboran en el distrito en que residen. Mientras que, el 48% restante tiene que desplazarse hacia su centro laboral.

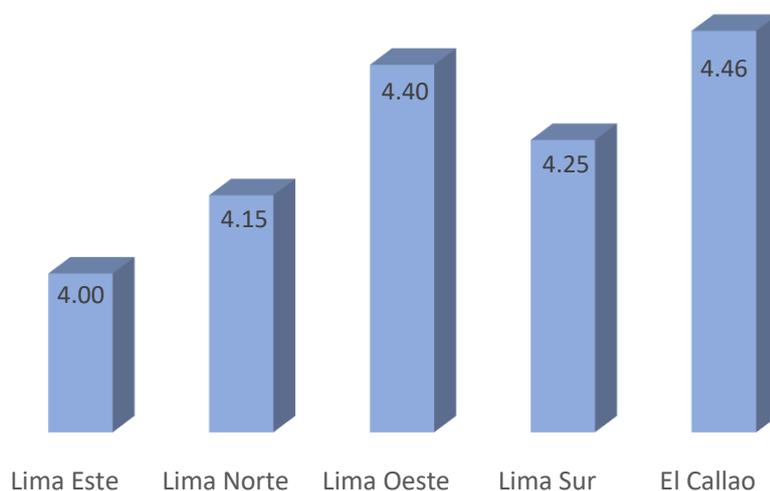


Figura 17. Nivel de felicidad, según lugar de trabajo del consultor empresarial.

El análisis por factor de la felicidad, en función del lugar donde laboran los consultores empresariales, se presenta en la Figura 18. Los factores Sentido Positivo de la Vida y Alegría de Vivir registraron las medias más altas, al igual que en los análisis previos.

La mayor dispersión se dio en el factor Realización Personal. Los consultores empresariales que viven en Lima Este mostraron una media de 3.52, y los que viven en Lima Oeste de 4.18 con una brecha de 0.66, probablemente explicada por el desplazamiento desde su lugar de residencia al trabajo y viceversa.

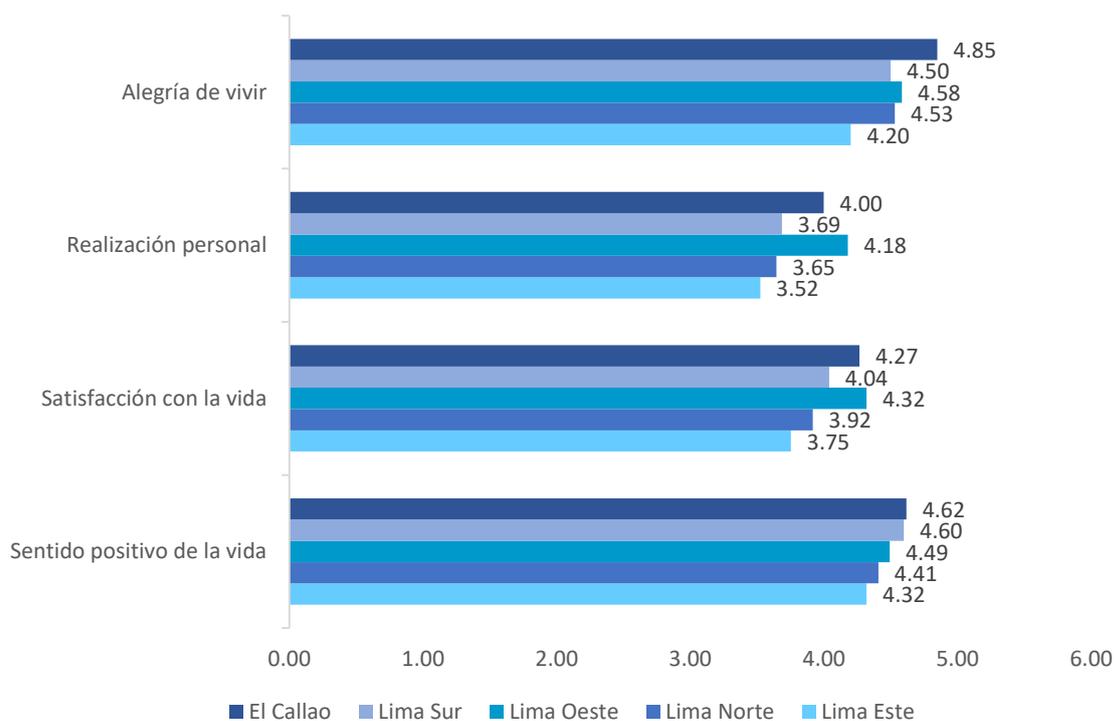


Figura 18. Nivel de felicidad por factor, según el lugar de trabajo del consultor empresarial.

#### 4.4 Análisis Descriptivo de la Variable Satisfacción Laboral

El nivel global de satisfacción laboral de los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao ascendió a 3.45, que es un nivel medio si se considera que las respuestas se registraron en un rango de 1 a 5. A nivel de factores, el promedio más bajo se dio en el reconocimiento personal y/o social, con 3.04; mientras que en el factor significancia de la tarea se obtuvo la media más alta (4.16), según se aprecia en la Tabla 13.

En la Tabla 14 se presenta el detalle del análisis descriptivo de los 27 ítems que integran la variable satisfacción laboral, para los que se calculó la media, mediana y desviación estándar. Se observa que los menores puntajes se registraron en los ítems relacionados con el factor reconocimiento personal y/o social, específicamente en lo que se

refiere a *Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras*, donde se obtuvo una media de 1.86 y 2 de mediana. En segundo lugar, el ítem 6 *Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa*, registró una media de 2.99 pese a que la mediana se situó en 4. En ambos casos, la desviación estándar fue amplia, de 1.157 y 0.998 respectivamente, lo que reflejó dispersión en las respuestas de los consultores empresariales.

Tabla 13

*Nivel de Satisfacción Laboral*

Factores	Media
Significancia de la tarea	4.16
Condiciones de trabajo	3.73
Reconocimiento personal y/o social	3.04
Beneficios económicos	2.86
Nivel de satisfacción laboral	3.45

Por otro lado, entre los ítems que registraron un mayor puntaje destacó el ítem 26 *Me gusta la actividad que realizo* con una media igual a 4.29 y una mediana de 5; seguido por el ítem 4 *La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra*, con media de 4.27; ambos pertenecientes al factor Significancia de la Tarea. Entonces es posible concluir que, los consultores empresariales perciben que las tareas que realizan sí son valiosas o importantes, pero consideran que no están recibiendo el reconocimiento ni los beneficios económicos que merecen, en especial en lo relacionado al reconocimiento de horas extras y el salario que reciben, aunque cabe precisar que estos ítems registraron una alta desviación estándar evidenciando la existencia de una brecha entre los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, a setiembre del 2018.

Dado que la satisfacción laboral es un concepto que implica causalidad (Locke, 1969), es posible afirmar, que las condiciones económicas limitan dicha satisfacción y por el contrario, la significancia de la tarea incrementa su nivel. En este sentido y en concordancia con lo señalado por Aguilar et al. (2010; citado en Almeyda et al., 2016), los consultores

Tabla 14

*Análisis Descriptivo de la Variable Satisfacción Laboral*

Factor	Items	Media	Mediana	Desviación estándar
Significancia de la tarea	3.Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	3.86	4	0.816
	4.La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	4.27	4	0.827
	7.Me siento útil con la labor que realizo.	4.22	4	0.873
	18.Me complace los resultados de mi trabajo.	4.20	4	0.626
	21.Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	4.01	4	0.703
	22.Me gusta el trabajo que realizo.	4.20	4	0.675
	25.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	4.25	4	0.725
	26.Me gusta la actividad que realizo.	4.29	4	0.631
Condiciones de trabajo	1.La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	4.09	4	0.796
	8.El ambiente donde trabajo es confortable.	4.05	4	0.745
	12.Me disgusta mi horario.	2.82	4	1.005
	14.Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	4.17	4	1.002
	15.La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	3.81	4	0.921
	17.El horario de trabajo me resulta incómodo.	2.75	4	1.016
	20.En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	4.03	4	0.717
	23.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	4.09	4	0.697
Reconocimiento personal y/o social	27.Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	3.84	4	0.998
	6.Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa	2.99	4	0.968
	11.Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	3.00	4	0.883
	13.Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	3.32	4	0.747
	19.Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	3.21	4	0.724
	24.Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	1.86	2	1.157
Beneficios económicos	2.Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	1.99	3	1.201
	5.Me siento mal con lo que gano	2.65	4	1.015
	9.El sueldo que tengo es bastante aceptable.	3.55	4	0.961
	10.La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	2.72	4	1.033
	16.Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	3.40	4	1.061

empresariales sí tienen un amplio sentido de pertenencia a sus organizaciones, que se genera por la alta significancia de la tarea, percibiendo que su labor es importante. Sin embargo, las organizaciones deben cuidar el aspecto de las horas extras o el hecho de que los consultores se sientan explotados, debido a que según Maslach y Leiter (1997) estar comprometido con el trabajo es lo contrario a estar saturado, y estas bajas puntuaciones en los ítems 10, 12 y 24 estarían evidenciando una sobresaturación.

#### 4.4.1 Análisis cruzado de la variable satisfacción laboral y la edad de los consultores

Según se observa en la Figura 19, los consultores empresariales de 45 a 54 años registraron un mayor grado de satisfacción laboral (4.15) mientras que, los de 25 años o menos registraron el grado más bajo de satisfacción laboral (3.81). De modo que la curva de datos es muy similar a la felicidad, mostrando que los consultores empresariales con 55 a más años y de 45 a 54 años son simultáneamente, los más felices y los más satisfechos laboralmente; mientras que lo contrario aplica a los consultores empresariales con 25 años o menos.

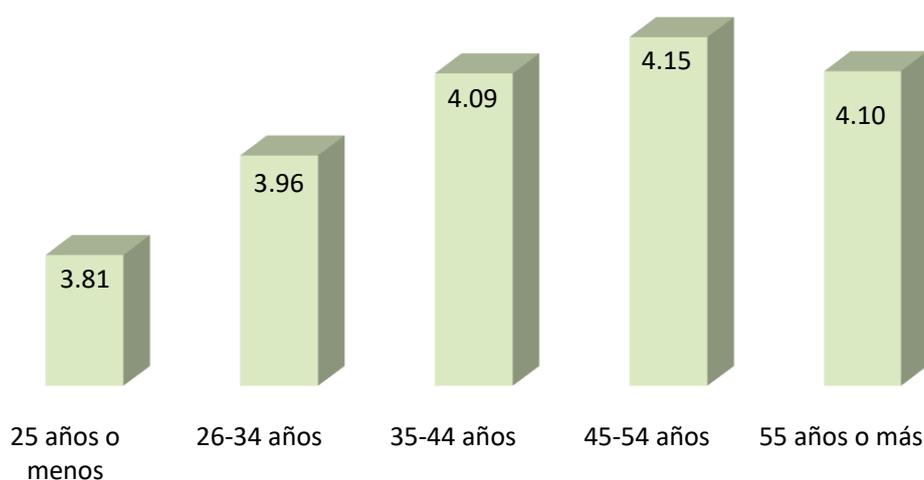


Figura 19. Nivel de satisfacción laboral, según edad del consultor empresarial.

La satisfacción laboral es más homogénea para los consultores de 26 a 34 años (desviación estándar igual a 0.29) y muy dispersa en los consultores de 25 años o menos (2.192). Los resultados de la investigación no coincidieron con los hallazgos de Galaz (2003), quien encontró que la satisfacción global con el trabajo es alta en los trabajadores jóvenes, pero disminuye en los próximos 10 años y vuelve a aumentar constantemente hasta la edad de jubilación, es decir, hasta los 60 años aproximadamente. Mientras que Rhodes (1983; citado en Galaz, 2003) confirmó que, la satisfacción global con el trabajo aumenta con la edad, con un comportamiento lineal inclusive hasta los 60 años.

Independientemente del grupo de edad, los consultores empresariales otorgaron mayor valor al factor significancia de la tarea, confirmando que todos perciben la importancia del trabajo que desempeñan. En cambio, en todos los grupos de edades, el factor con menor promedio correspondió a los Beneficios económicos, y en especial entre los consultores con 25 años o menos, que deben ser los que menor salario perciben al contar con menos experiencia (ver Figura 20).

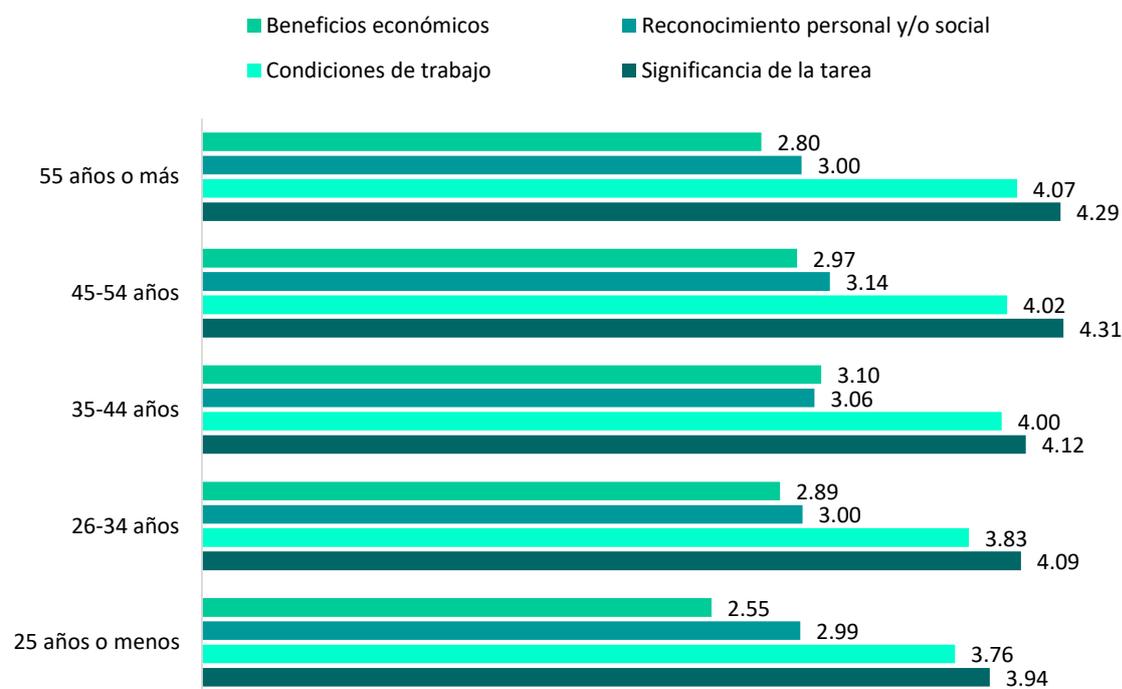


Figura 20. Nivel de satisfacción laboral por factor, según edad del consultor empresarial.

#### 4.4.2 Análisis cruzado de la variable satisfacción laboral y el sexo de los consultores

En la Figura 21 se observa una diferencia poco significativa en el grado de satisfacción laboral de los consultores empresariales (mujeres), respecto a los varones, con media igual a 3.43 respecto a 3.47. Sin embargo, la satisfacción laboral de estos últimos resultó ser más homogénea, con una desviación estándar igual a 0.477 mientras que las mujeres mostraron una dispersión de 0.560. Al respecto, Manhardt (1973; citado en Chiang et al., 2010) demostró que, los planes a largo plazo orientados al desarrollo de la línea de carrera profesional son mucho más importantes para los varones, toda vez que las mujeres otorgan más importancia a las relaciones interpersonales entre pares, subordinados y superiores.

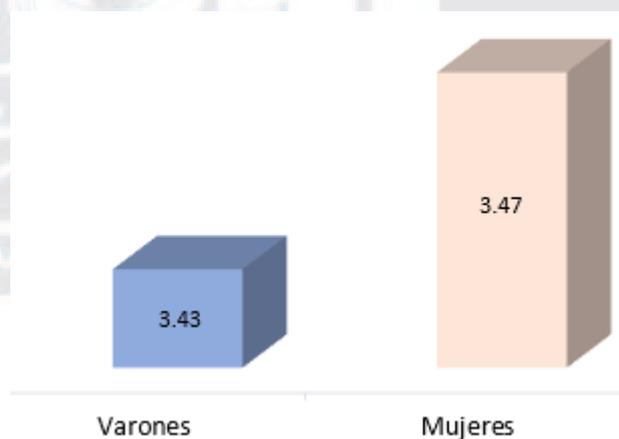


Figura 21. Nivel de satisfacción laboral según sexo del consultor empresarial.

#### 4.4.3 Análisis cruzado de la variable satisfacción laboral y el estado civil de los consultores empresariales

Según la Figura 22, se observa cómo el nivel de satisfacción laboral de los consultores empresariales es muy similar para los grupos en función al estado civil; con excepción de los convivientes, que obtuvieron la media más baja (3.01) sumada a una mayor dispersión explicada por una desviación estándar de 0.718. En opinión de Medina (2000), las personas

casadas son las que suelen presentar una mayor satisfacción laboral. Lo cual fue confirmado por Robbins (2004), al señalar que el matrimonio impone mayores responsabilidades de modo que, los empleados casados faltan menos, valoran más un empleo estable y están más satisfechos con su puesto que los solteros. Con los resultados de la Figura 23 se confirma que los casados otorgan altos puntajes a todos los factores, pero en especial a la significancia de la tarea.

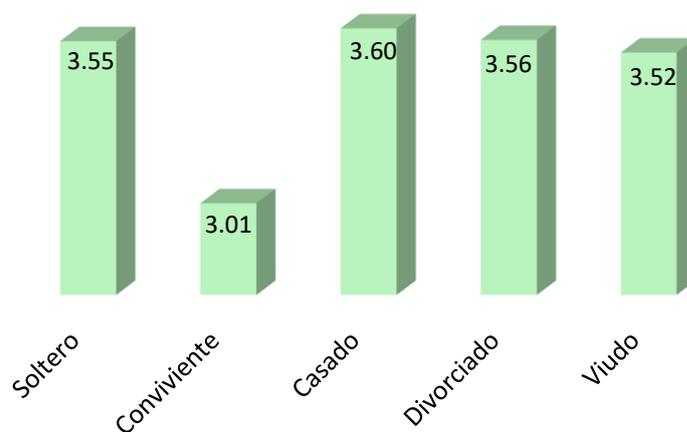


Figura 22. Nivel de satisfacción laboral según estado civil del consultor empresarial.

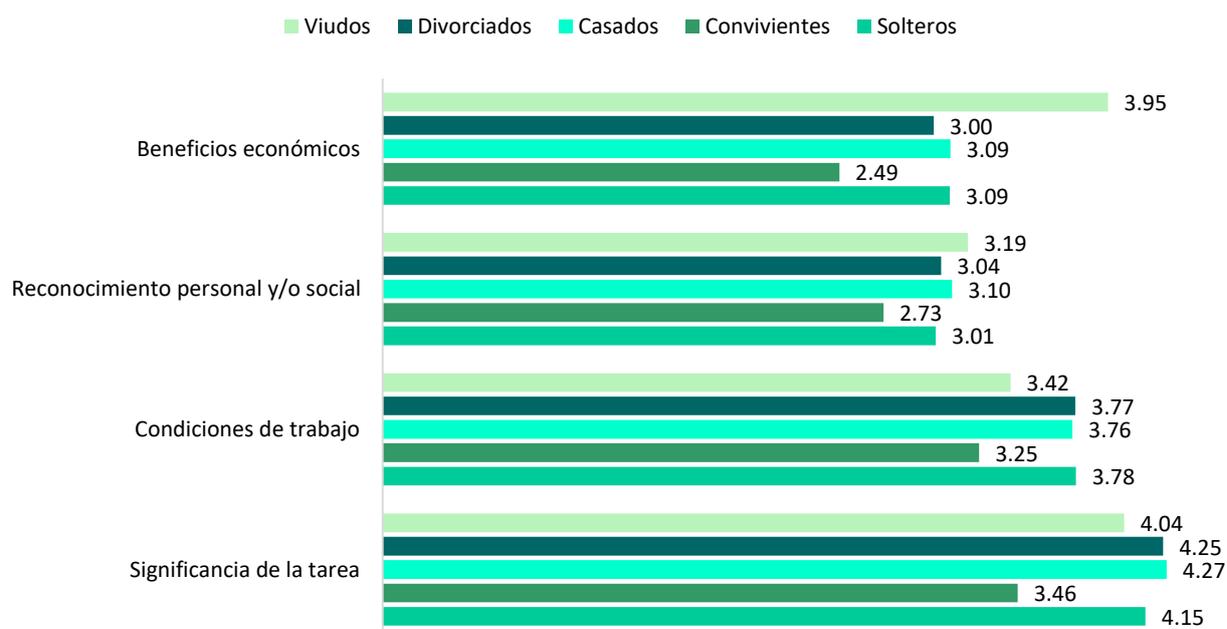


Figura 23. Factores de la satisfacción laboral según estado civil del consultor empresarial.

#### 4.4.4 Análisis cruzado de la variable satisfacción laboral y el lugar de trabajo de los consultores empresariales.

De los resultados presentados en la Figura 24 se observó que los consultores empresariales que laboran en Lima Oeste y el Callao registraron el mayor nivel de satisfacción laboral, al igual que lo observado respecto a la variable felicidad. Mientras que los consultores que laboran en Lima Este alcanzaron el menor nivel de felicidad y de satisfacción laboral.

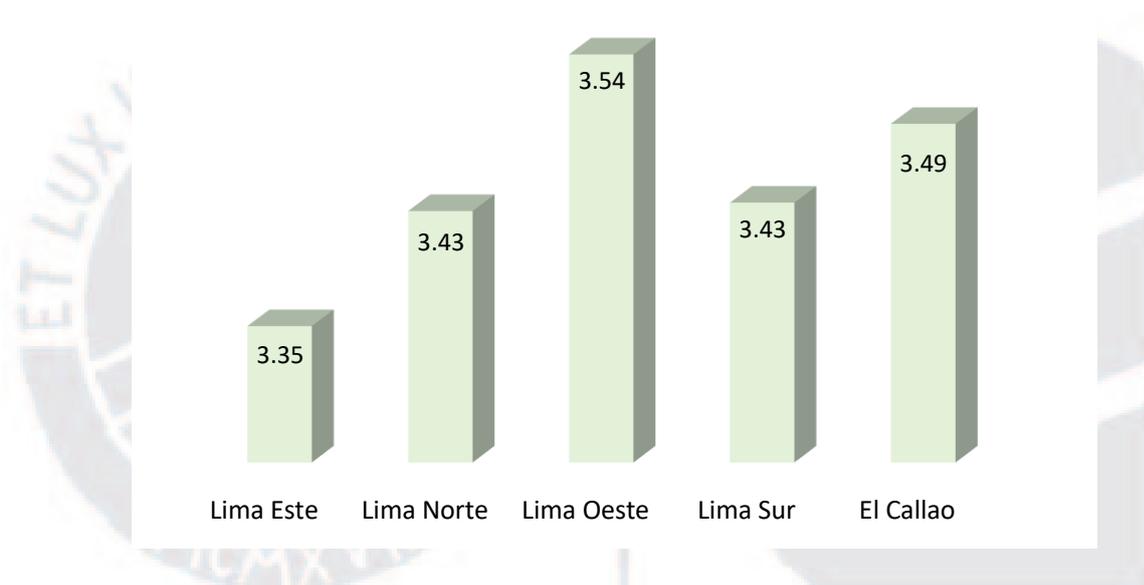


Figura 24. Nivel de la satisfacción laboral según lugar de trabajo.

#### 4.5 Relación entre Felicidad y Satisfacción Laboral

Con la finalidad de determinar qué relación existe entre la felicidad y la satisfacción laboral de los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, a setiembre del 2018; además de determinar qué factores de la variable felicidad impactan en la satisfacción laboral y viceversa, se sumaron los ítems de las variables felicidad y satisfacción laboral, respectivamente, a efectos de realizar las pruebas de correlación Tau b de Kendall y Rho de Spearman. Con estas pruebas se efectuó el análisis de correlación, consistente en una metodología estadística para determinar la relación entre dos constructos, definiéndose la relación entre las variables de la investigación, felicidad y satisfacción laboral y considerándose

que la distribución de los datos no era normal (Pérez, 2002; Morales & Rodríguez, 2016). Esto en base a la siguiente hipótesis, que con un nivel de significancia de 0.01 arrojó los resultados presentados en la Tabla 15:

- Ho: No existe correlación entre la felicidad y la satisfacción laboral.
- H<sub>1</sub>: Sí existe correlación entre la felicidad y la satisfacción laboral.

Tabla 15

*Relación entre la Felicidad y la Satisfacción Laboral*

Relación entre la Felicidad y la Satisfacción Laboral			Satisfacción Laboral
		Coefficiente de correlación	.462**
Tau b de Kendall	Felicidad	Sig. (bilateral)	.000
		N	96
		Coefficiente de correlación	.617**
Rho de Spearman	Felicidad	Sig. (bilateral)	.000
		N	96

En base a los datos presentados y considerando que el nivel de significancia (Sig.) es igual a 0.000 que es menor a 0.01, entonces se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Por tanto, se concluye que para un nivel de confianza del 99% se afirma que, si existe correlación entre el grado de felicidad y de satisfacción laboral entre los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao. De acuerdo con los coeficientes de correlación Tau b de Kendall y Rho de Spearman, la correlación es significativa. Con este resultado quedó identificada la relación existente entre ambas variables, habiéndose alcanzado el propósito de la investigación.

#### **4.5.1 Correlación bivariada para determinar qué factor de la felicidad impacta en la satisfacción laboral y viceversa**

Con la finalidad de verificar el cumplimiento del objetivo específico tres, presentado en el Capítulo I, en la Tabla 16 se observó que los coeficientes de significancia bilaterales son menores que 0.01, lo cual significa que todos los factores de la variable felicidad están

relacionados con todos los factores de la satisfacción laboral, y viceversa. Sin embargo, cada factor de la variable felicidad tiene diferentes grados de incidencia en los factores de la satisfacción laboral (y viceversa), determinados en función al coeficiente Tau b de Kendall, según se explica a continuación.

Tabla 16

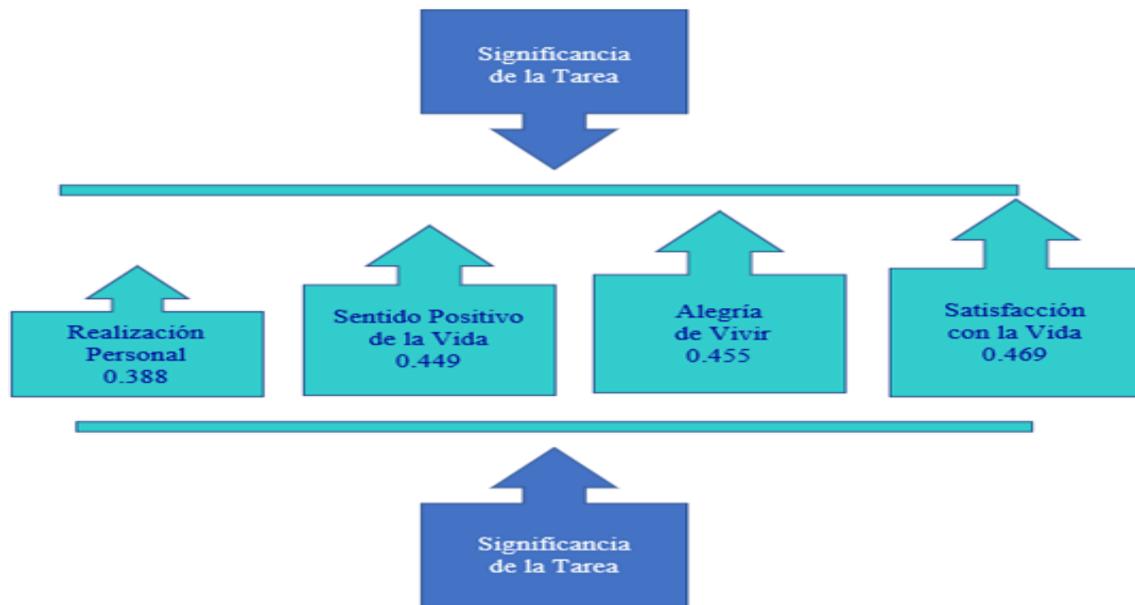
*Impacto de Correlación Bivariada de los Factores de la Felicidad en la Satisfacción*

*Laboral: Coeficiente Tau b de Kendall.*

Felicidad y la Satisfacción Laboral		Significancia de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	
Tau_b de Kendall	Sentido positivo de la Vida	Coeficiente de correlación	0.449**	0.278**	0.424**	0.285**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	96	96	96	96
	Satisfacción con la Vida	Coeficiente de correlación	0.469**	0.343**	0.377**	0.327**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	96	96	96	96
	Realización Personal	Coeficiente de correlación	0.388**	0.295**	0.249**	0.280**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.001	0.000
		N	96	96	96	96
	Alegría de Vivir	Coeficiente de correlación	0.455**	0.433**	0.524**	0.280**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	96	96	96	96

- Un mayor grado de Realización Personal, Sentido Positivo de la Vida, Alegría de Vivir y Satisfacción con la Vida repercutirán en la Significancia de la Tarea. Así mismo, y dado que la relación es bidireccional al ser una matriz de doble entrada, a medida que se incrementa la Significancia de la Tarea también aumenta la felicidad, expresada en cada uno de los cuatro factores que la componen (ver Figura 25) De acuerdo a lo señalado por Sood (2015), el sentido lo cambia todo y si va en positivo puede influir en la adversidad con felicidad. La capacidad de ver el lado positivo beneficia a la persona, en la medida que, le ayuda a mantenerse

saludable, a ser más feliz, mejorar su capacidad de adaptación, disminuir su ansiedad, alcanzar el éxito en sus labores y mejorar sus relaciones.



*Figura 25.* Influencia de la Significancia de la Tarea en cada uno de los factores de la felicidad y viceversa, usando el coeficiente Tau b de Kendall.

- La Alegría de Vivir, el Sentido Positivo de la Vida, la Satisfacción con la Vida y la Realización Personal presentan una relación directa y representativa con el Reconocimiento Personal y/o Social, donde la más influyente es la Alegría de Vivir (ver Figura 26). Entonces, las personas que sienten esta alegría suelen ser también las que sienten reconocidas por otros.
- Las Condiciones de Trabajo inciden directamente en el Sentido Positivo de la Vida, la Realización Personal, la Satisfacción con la Vida y con mayor significancia sobre la Alegría de Vivir (ver Figura 27). Además, la correlación también se da a la inversa, por lo que se puede afirmar que aquellas personas que experimentan una mayor alegría de vivir son también las que se muestran más satisfechas con las condiciones del trabajo, probablemente porque tienen una actitud más positiva (Salgado, 2009).

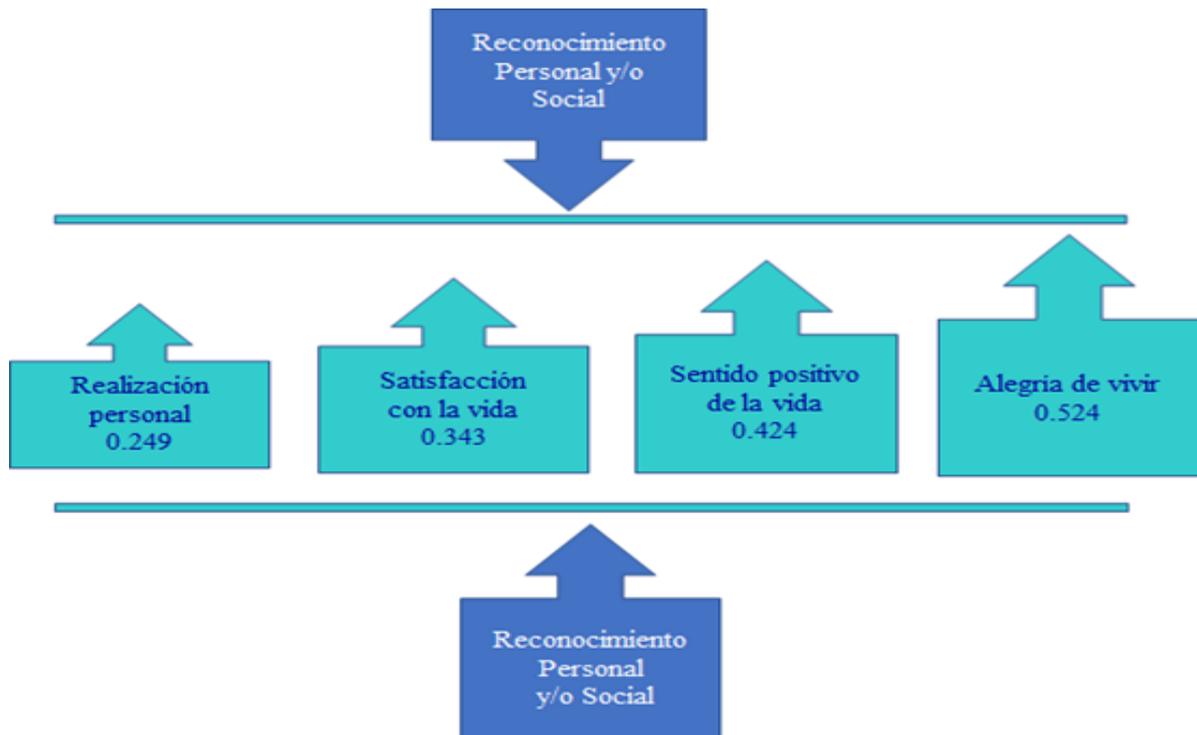


Figura 26. Influencia del Reconocimiento Personal y/o Social en cada uno de los factores de la felicidad y viceversa, usando el coeficiente Tau b de Kendall.

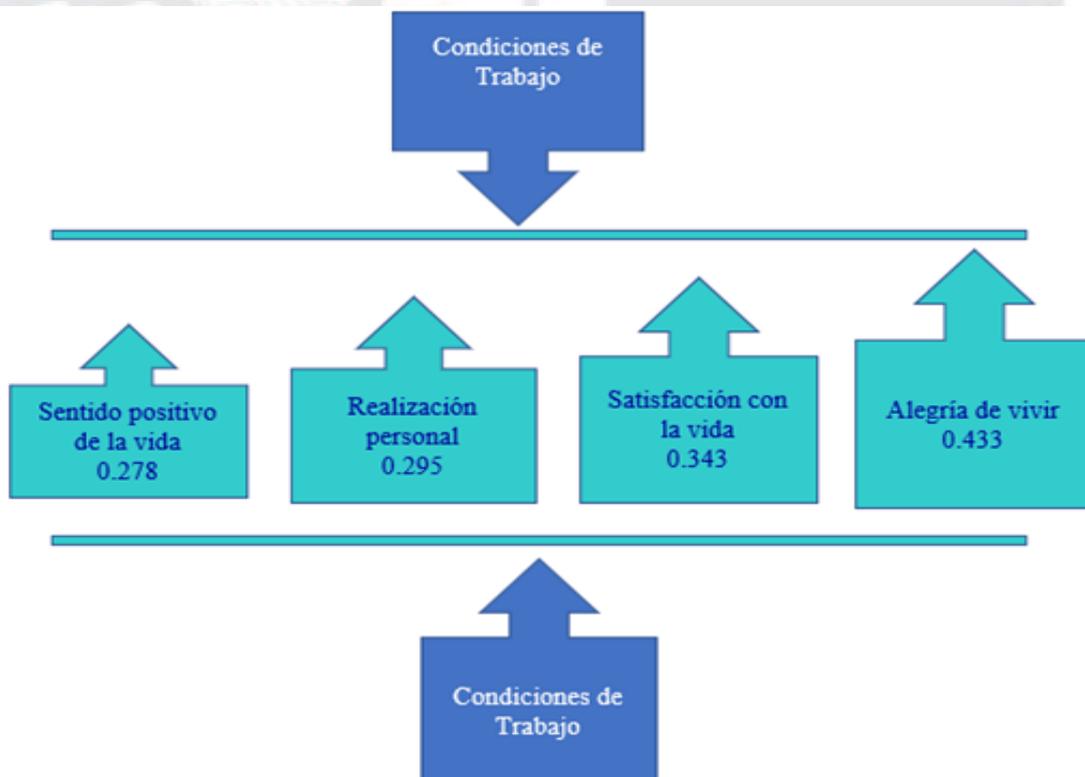
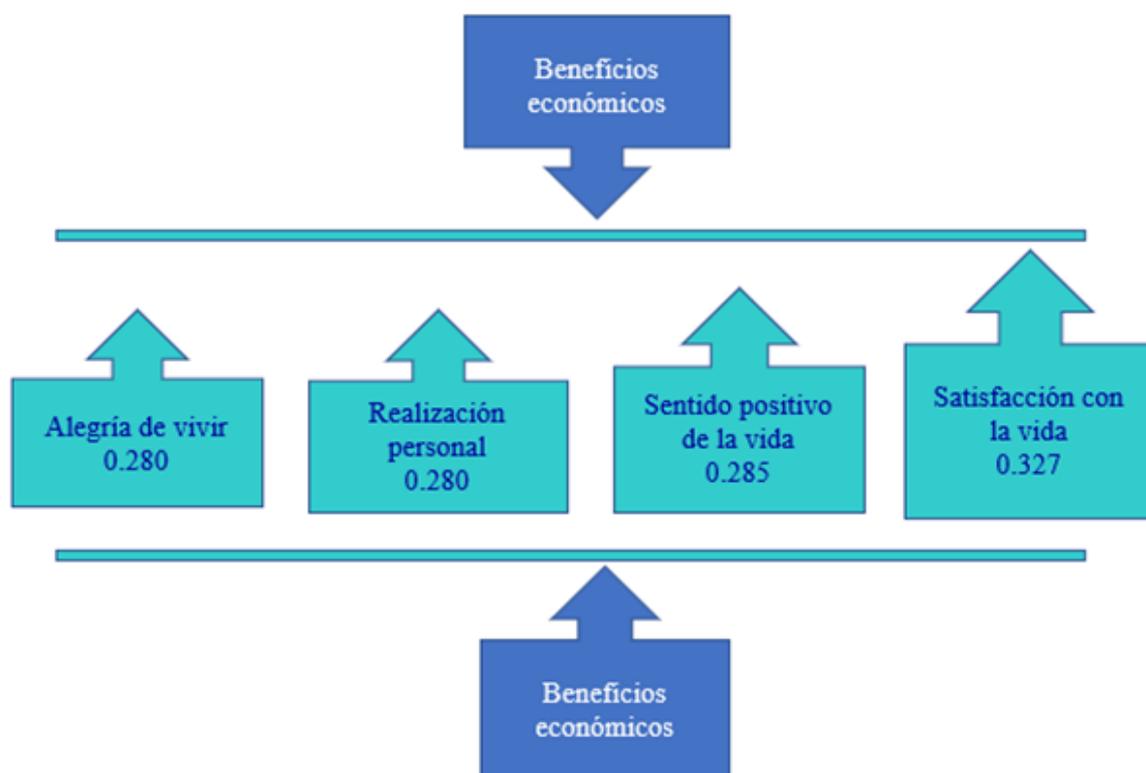


Figura 27. Influencia de las Condiciones de Trabajo en cada uno de los factores de la felicidad y viceversa, usando el coeficiente Tau b de Kendall.

- Los Beneficios Económicos influyen en igual grado en la Realización Personal y en la Alegría de Vivir, y en un grado ligeramente superior en el factor Sentido Positivo de la Vida (ver Figura 28). Mientras que la mayor correlación se encuentra entre la satisfacción con la vida y los beneficios económicos, lo cual indica que las personas que perciben estar recibiendo un salario adecuado tienen mayor nivel de satisfacción con su vida, y a la inversa, aquellos más satisfechos con sus condiciones de vida, sienten que reciben una remuneración adecuada.



*Figura 28.* Influencia de los Beneficios Económicos en cada uno de los factores de la felicidad y viceversa, usando el coeficiente Tau b de Kendall.

Los datos que se presentan en la Tabla 17 corresponden a los cálculos del coeficiente Rho de Spearman, los cuales confirman las correlaciones previamente presentadas y que fueron calculadas usando el coeficiente Tau b de Kendall. Dado que los coeficientes de significancia bilaterales son todos menores que 0.01 se afirma que todos los factores de la variable felicidad están relacionados con todos los factores de la satisfacción laboral (y

viceversa). Sin embargo, cada factor de la variable felicidad tiene diferentes grados de incidencia en los factores de la satisfacción laboral (y viceversa) como ya se ha detallado.

Tabla 17

*Impacto de Correlación Bivariada de los Factores de la Felicidad en la Satisfacción*

*Laboral: Coeficiente Rho de Spearman.*

Felicidad y la Satisfacción Laboral		Significancia de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	
Rho de Spearman	Sentido positivo de la vida	Coeficiente de correlación	0.591**	0.377**	0.563**	0.374**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	96	96	96	96
	Satisfacción con la vida	Coeficiente de correlación	0.598**	0.439**	0.482**	0.424**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	96	96	96	96
	Realización personal	Coeficiente de correlación	0.500**	0.399**	0.325**	0.380**
		Sig. (bilateral)	0	0	0.001	0
		N	96	96	96	96
	Alegría de vivir	Coeficiente de correlación	0.554**	0.549**	0.632**	0.350**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	96	96	96	96

## Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

En este capítulo se presentan las conclusiones generales de la investigación, las cuales fueron obtenidas de la contrastación de los resultados del trabajo de campo, junto con la información obtenida a través de la revisión de la literatura. Primero, se presentan las conclusiones y de allí se procede a listar recomendaciones, para en tercer lugar delinear las contribuciones del estudio, llegando finalmente a proponer ideas para futuras investigaciones.

### 5.1 Conclusiones

Los resultados de esta investigación determinaron que existe una correlación significativa entre el grado de felicidad y de satisfacción laboral de los 96 consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao que integran la muestra, a setiembre del 2018. Estos resultados no pueden generalizarse para la población dado que la muestra fue seleccionada por conveniencia; pero los resultados sí han permitido alcanzar integralmente el propósito definido en el Capítulo I, de acuerdo a lo siguiente:

#### **5.1.1 Determinación del grado de felicidad de los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, a setiembre del 2018**

El grado de felicidad fue de 3.89 considerándose medio-alto por lo que de acuerdo con la teoría revisada los trabajadores felices se encuentran comprometidos con su trabajo (Stairs & Galpin, 2009; Fernández, 2013) ya que desarrollan un vínculo emocional con la organización. Además, tienden a sobresalir en el desempeño de sus funciones, siendo proactivos y contribuyendo activamente con ideas, así como también favorecen el trabajo en equipo (Fisher, 2010; Fernández, 2013).

En base a la revisión de la literatura, puede afirmarse que la muestra de consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao están comprometidos con su trabajo, ya que como Stairs y Galpin (2009) indicaron, los adultos pasan la mayor parte de su tiempo en el centro de trabajo, lo que lleva a que la felicidad se manifieste en alto grado de compromiso

con la organización. Así mismo, y tomando como base lo señalado por Boehm y Lyubomirsky (2008), se presume que los consultores empresariales tienen un alto desempeño profesional, ya que las personas felices suelen esforzarse más en lograr sus objetivos, al mismo tiempo que aportan ideas y les gusta el trabajo en equipo. Al mismo tiempo, tienen más autonomía en su ambiente de trabajo, controlando diversas variables (Staw et al., 2000), lo cual parece ser apropiado para el perfil de un consultor empresarial.

Los resultados revelaron que el sexo no es una variable que influye en la felicidad, es decir, tanto los varones como las mujeres mantienen el mismo grado de felicidad, mientras que, en relación con la edad, los más felices son los consultores empresariales que tienen 45 a 54 años, junto con los que poseen 55 años a más; mientras que los menos felices son los de 25 años o menos. Al analizar la felicidad, según el estado civil de los consultores empresariales se encontró que los convivientes son los menos felices, con mayor dispersión en los datos, seguidos por los divorciados y solteros. Por último, en relación con la zona donde laboran, los consultores más felices son los que trabajan en Lima Oeste y el Callao.

### **5.1.2 Determinación del grado de satisfacción laboral de los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, a setiembre del 2018**

El grado de la satisfacción laboral fue 3.45, donde el ítem que obtuvo un menor grado de satisfacción laboral fue el de beneficios económicos, lo que se debería a que los consultores perciben que no están recibiendo un sueldo acorde con sus funciones y competencias, lo que genera un estado de insatisfacción personal. Así mismo, los consultores empresariales de Lima Metropolitana y Callao registraron un nivel bajo de satisfacción en lo que se refiere al reconocimiento personal y/o social, lo que podría explicarse por la existencia de horas extras no reconocidas por el empleador o el exceso de tiempo dedicado al trabajo. Lo contrario ocurrió con el factor significancia de la tarea, que obtuvo un muy alto índice, lo

que denota el valor que les retribuye el desempeño de las labores que realizan y los resultados obtenidos.

Dado que, la satisfacción laboral es un concepto que implica causalidad (Locke, 1969), se afirma que los beneficios económicos limitan el nivel de satisfacción que los consultores logran, mientras que la significación de la tarea contribuye a elevarlo. A nivel general, dado que las tareas son percibidas como importantes, es posible esperar que los consultores empresariales muestren un amplio sentido de pertenencia a la organización donde trabajan (Almeyda et al., 2016), Sin embargo, el nivel de compromiso podría verse afectado debido a que los consultores perciben un cierto grado insatisfacción al no ver reconocidas sus horas extras de trabajo, lo que podría asociarse con saturación, que va más allá del cansancio normal y al final tiene un efecto negativo sobre el desempeño profesional (Maslach & Leiter, 1997).

Se concluye que la edad sí es una variable que incide en la satisfacción laboral, donde el grupo más satisfecho fue el de los consultores con 55 o más años de edad, seguidos por aquellos con 45 a 54 años de edad. Asimismo, se observó una diferencia poco significativa en el grado de satisfacción laboral de mujeres y varones, con medias de 3.47 y 3.43, respectivamente. En lo referente al estado civil, se concluye que los casados y divorciados se encuentran más satisfechos con su trabajo que los convivientes, lo cual podría explicarse por la demanda de tiempo extra de los trabajos y el sentimiento de frustración que les genera el no poder dedicar más tiempo a sus actividades familiares o personales.

### **5.1.3 Determinación de los factores de la felicidad que impactan en los factores de la satisfacción laboral, y viceversa, de los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, a setiembre del 2018.**

Mediante el uso de las pruebas estadísticas de Tau b de Kendall y Rho de Spearman se determinó qué factores de la variable felicidad impactan en los factores de la satisfacción

laboral y viceversa. De esta forma quedó demostrado que existe una correlación directa con distintos niveles de significancia entre los factores de la felicidad y los factores de la satisfacción laboral de los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao, a setiembre del 2018, como se detalla a continuación:

- Los factores Satisfacción con la Vida, Alegría de Vivir y Sentido Positivo de la Vida, de la variable felicidad, alcanzaron una alta correlación con el factor Significancia de la Tarea de la variable satisfacción laboral, mientras que, el factor realización personal registró una correlación poco significativa. A su vez, el factor Significancia de la Tarea impactó positivamente en cada uno de los factores de la variable felicidad. En la medida en que la tarea realizada resulte más significativa, se incrementará el grado de Satisfacción con la Vida, la Alegría de Vivir, el Sentido Positivo de la Vida y la Realización Personal.
- Los factores Alegría de Vivir y Sentido Positivo de la Vida de la variable felicidad registraron una alta correlación con el factor Reconocimiento Personal y/o Social de la variable satisfacción laboral y, en menor grado, los factores Satisfacción con la Vida y Realización Personal. Mientras que, el factor Reconocimiento Personal y/o Social de la variable satisfacción laboral impactó positivamente en cada uno de los factores de la felicidad. El Reconocimiento Personal y/o Social es muy importante toda vez que contribuye a incrementar la Alegría de Vivir, el Sentido Positivo de la Vida, la Satisfacción con la Vida y la Realización Personal.
- Los factores Sentido Positivo de la Vida y Realización Personal registraron una correlación poco significativa con el factor Condiciones de Trabajo, concluyéndose que, la forma cómo se sienten los consultores empresariales no es significativa respecto a su nivel de valoración de las mismas. Por su parte, el factor Condiciones de Trabajo de la variable satisfacción laboral, mostró una

correlación más significativa con la Alegría de Vivir y con la Satisfacción con la Vida.

- El factor Beneficios Económicos de la variable satisfacción laboral mostraron una correlación poco significativa con los factores Satisfacción con la Vida y Sentido Positivo de la Vida de la variable felicidad, impactando en igual grado en los factores de Realización Personal y en la Alegría de vivir, con lo que se concluye que mayores beneficios económicos no tendrán un alto impacto en el grado de felicidad de los consultores empresariales.

## **5.2 Recomendaciones**

A continuación, se presentan las siguientes recomendaciones, algunas de las cuales están orientadas hacia las empresas de consultoría empresarial y otras a los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao.

### **5.2.1 Recomendaciones para las empresas**

- Las organizaciones deben aprovechar la existencia de un nivel medio-alto de felicidad entre los consultores, para potenciar ese vínculo emocional y capitalizarlo en forma de compromiso, favoreciendo su participación activa. Al aprovechar los aportes de trabajadores que se sienten felices, se espera que el ambiente en el centro laboral sea más agradable e impulse el desempeño, tanto individual como colectivo lo que traducirá en mayores beneficios para la empresa.
- Evaluar las condiciones de trabajo que están ofreciéndose a los consultores empresariales, especialmente en lo que se refiere a los horarios ya que los trabajadores se sienten insatisfechos. Para lograr que se cumpla el horario definido hay que revisar los perfiles de los cargos y diseñarlos apropiadamente en función a sus aptitudes y competencias, además de dotar a los colaboradores de las herramientas tecnológicas y mejoramiento de procesos que faciliten su labor. Ello

le permitirá disponer de más tiempo para compartirlo con su familia incrementándose su grado de felicidad y satisfacción laboral.

- Revisar el nivel salarial de los consultores empresariales respecto a su referente en el mercado laboral y hacer los ajustes respectivos en todos aquellos casos en que sea necesario, en concordancia con la línea de carrera.
- Diseñar y ejecutar políticas de reconocimiento profesional, con símbolos que puedan mostrarse en público, como diplomas o celebraciones para el reconocimiento personal y/o social, lo que influirá significativamente en el grado de felicidad a través de sus factores: Alegría de Vivir, Sentido Positivo de la Vida, Satisfacción con la Vida y Realización Personal.

#### **5.2.2 Recomendaciones para los consultores empresariales**

- Aun cuando los consultores muestran un grado de felicidad medio-alto existe evidencia de que presentan problemas que les restan tranquilidad, por lo que se les recomienda el desarrollo de actividades deportivas que reduzcan su probable nivel de estrés.
- Combinar una rutina de ejercicio con una alimentación saludable, lo que contribuirá a mejorar su salud y su nivel de felicidad.
- Desarrollar actividades recreativas y/o familiares para aumentar su nivel de felicidad.
- Establecer metas realistas y diseñar planes de acción para lograrlas. Así podrán generar un sentimiento de plenitud cuando las alcancen o podrán implementar planes de contingencia si encuentran que requieren de acciones adicionales.
- Integrarse al trabajo en equipo, aportando soluciones creativas y respetando las opiniones de otras personas.

### 5.3 Contribuciones de la Investigación

Las contribuciones de la investigación se dividen en teóricas y prácticas. Dentro de las investigaciones teóricas, destaca la generación de conocimiento en torno a temas vigentes en la literatura organizacional, como son la felicidad y la satisfacción laboral. Los resultados confirmaron los hallazgos de investigaciones previas, en el sentido de que, para la muestra investigada, sí existe una relación positiva y altamente significativa entre las variables felicidad y satisfacción laboral (Wright & Bonett, 2007; Gamero, 2013; Martínez-Martí & Willbald, 2016), específicamente en el sector de trabajadores de consultoría empresarial y en el ámbito geográfico de Lima Metropolitana y El Callao, a setiembre del 2018.

A nivel práctico, se han identificado los factores que contribuyen en mayor medida a generar felicidad y satisfacción laboral, así como aquellos que la limitan, respectivamente. Lo que permitió desarrollar recomendaciones prácticas y puntuales tendientes a elevar el nivel de felicidad y de satisfacción de los consultores empresariales, aumentando su grado de compromiso y su nivel de desempeño, en beneficio de ellos mismos, de las organizaciones y de la sociedad en su conjunto, tales como:

- Asignar las funciones y/o labores en concordancia con las habilidades y competencias de los consultores de modo que les reporten mayor felicidad a través de un alto grado de Satisfacción con la Vida, Alegría de Vivir, Sentido Positivo de la Vida y Realización Personal.
- Promover el Reconocimiento Personal y/o Social de los consultores, factor que incide significativamente en su Alegría de Vivir y en el Sentido Positivo de la Vida.
- Velar por la existencia de adecuadas Condiciones de Trabajo en la medida que, este factor de la satisfacción laboral impacta con mayor significancia en la Alegría de Vivir y en el grado de Satisfacción con la Vida.

- Revisar las escalas salariales de la organización acordes con el promedio del mercado, así como con la exigencia y responsabilidad del trabajo realizado por los consultores empresariales.

#### **5.4 Propuestas para Futuras Investigaciones**

Se sugiere realizar estudios similares a éste, es decir, con enfoque cuantitativo que permitan determinar el grado de felicidad, de satisfacción laboral y los factores que impactan en ambas variables, a nivel poblacional y en otros sectores económicos. Partiendo del hecho de que la presente investigación ha demostrado, para la muestra analizada, la existencia de una relación directa y altamente significativa entre las referidas variables, por lo que es de interés analizar si dicha relación se da en la población total de consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao y en otros sectores económicos.

Este estudio podría también ser aplicado en otros ámbitos geográficos, a nivel nacional o internacional. Por ejemplo, en consultores empresariales de Santiago de Chile o de Bogotá, y luego comparar los resultados obtenidos con los de la presente investigación, para definir los niveles de felicidad y de satisfacción laboral. Así mismo, la presente investigación podría aplicarse periódicamente y en lugar de transversal, podría desarrollarse longitudinalmente para determinar la variación a través del tiempo, analizando la existencia o no de mejoras a nivel de variables y factores, respectivamente. Lo señalado podría complementarse con estudios cualitativos para identificar las causas de los hallazgos de las variables felicidad y satisfacción laboral.

En base a los resultados obtenidos, también se propone la idea de desarrollar una investigación cualitativa para conocer los motivos por los cuales el estado civil influye en el nivel de felicidad de los consultores empresariales. Se sugiere realizarla a través de entrevistas a profundidad a consultores empresariales de diferentes edades y empresas, buscando una amplia representación dentro de la muestra. A lo largo del presente estudio,

también se encontró que el menor nivel de satisfacción gira en torno a los beneficios económicos, por lo que se sugiere conducir una investigación enfocada en este aspecto, la cual debe ser cualitativa para ahondar en los detalles y en base a los resultados generar recomendaciones puntuales para las empresas consultoras, que conlleven a modificar los salarios, a reconocer horas extras y a la consideración de otros beneficios adicionales.



## Referencias

- Alarcón, R. (2000). Variables psicológicas asociadas a la felicidad. *Revista personal*, 3, 147-157.
- Alarcón, R. (2002). Fuentes de felicidad: ¿Qué hace feliz a la gente? *Revista de Psicología de la PUCP*, 20(2), 169-196.
- Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una escala factorial para medir la felicidad. *Interamerican Journal of Psychology*, 40(1), 99-106.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de maestría). CENTRUM Católica, Lima, Perú.
- Almeyda, M., Ipanaque, W., Paredes, M., & Pongo, P. (2016). *Determinantes de la satisfacción laboral de las mujeres ejecutivas en Lima Metropolitana* (Tesis de maestría). CENTRUM Católica, Lima, Perú.
- Andía, V. (2015). Análisis de los índices de felicidad como medida de bienestar en la escuela profesional de administración de UNA-PUNO. *Revista Investigaciones Altoandinas*, 17(3) 395-402.
- Aranaz, J. & Mira, J. (1988). Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo hospital*, 52, 63-66.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: Bases y fundamentos*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Aziri, B. (2011). Job satisfaction: A literature review. *Management Research and Practice*, 3(4), 77-86.
- Becker, T.; Randal, D., & Riegel, C. (1995). The multidimensional view of commitment and theory of reasoned action: A comparative evaluation. *Journal of Management*, 21(4), 617-638.

- Beytía, P., & Calvo, E. (2011, octubre). Claves para políticas públicas: ¿Cómo medir la felicidad?. *Instituto de Políticas Públicas Universidad Diego Portales*, 4(4), 1-10.
- Boehm, J., & Lyubomirsky, S. (2008). Does happiness promote career success? *Journal of Career Assessment*, 16(1), 101-116.
- Borman, W., Penner, L., Allen, T., & Motowidlo, S. (2001). Personality predictors of citizenship performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 9(2), 52-69.
- Bradley C. (1994). *The well-being questionnaire*. En: Bradley C, editor. Handbook of psychology and diabetes: A guide to psychological measurement in diabetes research and practice. Nueva York, NY: Harwood Academic Publishers, 89–109.
- Cáceres, E., Del Rosario, E., López, J., & Ramírez, R. (2017) *Gestión con enfoque de RSE de las empresas del sector salud privada en la provincia de Cusco* (Tesis de maestría). CENTRUM Católica, Lima, Perú.
- Callalli, E. (2017). *Felicidad y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa industrial del Callao* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Carballo, M. (2015). *La felicidad de las naciones. Claves para un mundo mejor*. Buenos Aires, Argentina: Penguin Random House Grupo Editorial Argentina.
- Cardona, I. (2016). *La felicidad en el trabajo, como una estrategia organizacional en las empresas privadas* (Tesis de especialización). Universidad Militar, Nueva Granada, Colombia.
- Carver, C. (2003). Pleasure as a sign you can attend to something else: Placing positive feelings within a general model of affect. *Cognition and Emotion*, 17(1), 241-261.
- Castañeda, L., Guerra, S., Malagón, G., & Ustaríz, L. (2017). *Guía metodológica para implementar un programa de felicidad organizacional*. Universidad Sergio Arboleda.
- Recuperado de

<http://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1004/Guia%20metodol%C3%B3gica%20para%20implementar%20un%20programa%20de%20felicidad%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiang, M., Martín, M. J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (8va. ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill.

Contreras, E. (2017). *Desarrollo y realización espirituales*. México D.F., México: Ediciones De la Salle.

Cuadra, H., & Florenzano, R. (2003). El bienestar subjetivo: Hacia una psicología positiva. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, XII(1), 83-96.

Datos Perú. (2018). *Empresas por actividad*. Recuperado de <https://www.datosperu.org/>

Davis, K., & Nestrom, J.W. (1985). *Human behavior at work: Organizational behavior* (7ma. Ed.). Nueva York, NY: Mc Graw Hill.

De los Ríos-Giraldo, A. (2016). Felicidad y economía: La felicidad como utilidad en la economía. *Equidad & Desarrollo*, 2(26), 115-143.

De Zubiría, M. (2007). *Psicología de la felicidad: Fundamentos de la psicología positiva*. Bogotá, Colombia: Grafimercadeo.

Diener, E., & Diener, M. (1995). Cross-cultural correlates of life satisfaction and self-esteem. *Journal of Personal. Soc. Psychol.*, 68(1), 653–663.

Diener, E., Gohm, C., Suh, E., & Oishi, S. (2000). Similarity of the relations between marital status and subjective well-being across cultures. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 31, 419-436.

- Diener, E., & Lucas, R.E. (2000). Explaining differences in societal levels of happiness: relative standards, need fulfillment, culture, and evaluation theory. *Journal of Happiness Studies*, 1(1), 41–78.
- Diener, E., Sandvik, E., & Pavot, W. (1991). Happiness is the frequency, not the intensity, of positive versus negative affect. En F. Strack, M. Argyle, & N. Schwartz (Eds.), *Subjective well-being: An interdisciplinary perspective* (pp. 119-139). Oxford, Reino Unido: Pergamon.
- Diener, E., Emmons, R., Larsen, R., & Griffin, S. (2010, junio). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.
- Dik, B., Byrne, Z., & Steger, M. (2013). *Purpose and meaning in the workplace*. Washington, D C: American Psychological Association.
- Duque, E., & Gómez, Y. (2014, diciembre). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Elsevier*, 5(12), 75-194.
- Dutschke, G. (2013). Factores condicionantes de felicidad organizacional. Estudio exploratorio de la realidad en Portugal. *Revista de Estudios Empresariales*, (1), 21-43.
- Easterlin, R. A. (1974). Does economic growth improve the human lot? Some empirical evidence. En P. David, & M. Reder, *Nations and households in economic growth: Essays in honor of Moses Abramovitz*. Nueva York, NY: Academic Press.
- Easterlin, R. A. (2013). Happiness, growth, and public policy. *Economic Inquiry*, 51(1), 1-15.
- El curso más demandado en la historia de Yale ya está disponible gratis. (2018, 04 de mayo). *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/curso-demandado-historia-yale-disponible-gratis-232720>
- Elsbach, K., & Barr, P. (1999). The effects of mood on individuals' use of structured decision protocols. *Organization Science*, 10(1), 181-198

- Espinoza, D., Ramos, M., & Vilchez, H. (2017). *Aplicación del salario emocional y la calidad del clima laboral de los trabajadores en CENTRUM Católica Graduate Business School, Lima*. (Tesis de licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Fernández, I. (2013). *El modelo de felicidad aplicado al trabajo*. Recuperado de <http://www2.latercera.com/noticia/clase-2-el-modelo-de-felicidad-aplicado-al-trabajo/>
- Fernández-Abascal, E., García, B., Jiménez, M. P., Martín, M. D., & Domínguez, F. (2010). *Psicología de la emoción*. Madrid, España: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Field, L., & Buitendach, J. (2011). Happiness, work engagement and organizational commitment of support staff at a tertiary education institution in South Africa. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(1), 1-10.
- Fisher, C. (2010). Happiness at work. *International Journal of Management Reviews*, 12(4), 384-412.
- Fredrickson, B., & Branigan, C. (2005). Positive emotions broaden the scope of attention and thought-action repertoires. *Cognition and Emotion*, 19, 313-332.
- Frey, B. S., Gallus, J., & Steiner, L. (2014). Open issues in happiness research. *International Review of Economics*, 61(2), 115-125.
- Galaz, J. (2003). *La satisfacción laboral de los académicos mexicanos en una universidad estatal pública: La realidad institucional bajo la lente del profesorado*. México D.F., México: ANUIES.
- Gamero, H. (2013, agosto). La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad. *Ciencia y Trabajo*, 15(47), 94-102.
- George, J. M. (1995). Leader positive mood and group performance: The case of customer service. *Journal of Applied Psychology*, 25(2), 778-795.

- Grant, A., Christianson, M., & Price, R. (2007, agosto). Happiness, health or relationships? Managerial practices and employee well-being tradeoffs. *Academy of Management Perspectives*, 21(3).
- Great Place to Work. (2017). *The world's best multinationals to work*. Recuperado de <http://www.greatplacetowork.net/best-companies/worlds-best-multinationals>
- Great Place to Work. (2018). *Las mejores empresas para trabajar en América Latina 2018*. Recuperado de <http://www.greatplacetowork.com.ar/mejores-empresas/las-mejores-america-latina>
- Gutiérrez, V. (2014). *Principios de la felicidad organizacional*. México D.F., México: Ediciones Granica.
- Helliwell, J., Layard, R., & Sachs, J. (2015). Informe mundial de la felicidad. Recuperado de <http://docplayer.es/15682581-Informe-mundial-sobre-la-felicidad-2015-resumen-john-helliwell-richard-layard-y-jeffrey-sachs.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.), México D.F., México: McGraw-Hill.
- Hills, P., & Argyle, M. (2002). The Oxford Happiness Questionnaire: A compact scale for the measurement of psychological well-being. *Personality and Individual Differences*, 33(2002), 1073–1082.
- Hirschfeld, R. (2000). Does revising the intrinsic and extrinsic subscales of the Minnesota Satisfaction Questionnaire short form make a difference? *Educational and Psychological Measurement*, 60(2), 255–270.
- Instituto Nacional de Estadísticas e Informática. (2009, agosto). *Guía para la presentación de gráficos estadísticos*. Centro de Investigación y Desarrollo. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/metodologias/libro.pdf>
- Jean-Paul, M. (2007). La felicidad. *Praxis Filosófica*, (25) 55-79.

- Kaliski, B.S. (2007). *Encyclopedia of business and finance* (2da. Ed.). Detroit, OR: Thompson Gale.
- Layard, R. (2005). *La felicidad: Lecciones de una nueva ciencia*. Madrid, España: Taurus.
- Las 11 cosas que aseguran la felicidad (y así va España). (2015, 13 de octubre). *El Confidencial*. Recuperado de [https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2015-10-13/estas-son-las-11-cosas-que-garantizan-nuestra-felicidad-y-asi-nos-van\\_1058249/](https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2015-10-13/estas-son-las-11-cosas-que-garantizan-nuestra-felicidad-y-asi-nos-van_1058249/)
- Lerma, H. D. (2016). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto* (5ta. ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Locke, E. (1969). What is job satisfaction? *Organizational behavior and human performance*, 4(4), 309-336.
- Locke, E., & Lathan, G. (1990). *Theory of goal setting and task performance*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Luthans, F. (1998). *Organisational behaviour*. (8va. Ed.). Boston, MA: Irwin McGraw-Hill.
- Management Consulted. (2016). *Estudio de salarios en las principales firmas consultoras en Perú*. Lima, Perú: Autor.
- Martínez-Martí, M., & Willbald, R. (2016, enero). The relationship between orientation to happiness and job satisfaction one year later in a representative sample of employees in Switzerland. *Journal of Happiness Studies*, 18(1), 1-15.
- Martorell, J., & Prieto, J. (2002). *Fundamentos de la psicología*. Madrid, España: Centro De Estudios Ramón Areces.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Medina, M. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio*. Murcia, España: Universidad de Murcia. Servicio de Publicaciones.

- Medrano, M. (2014). Concepto de felicidad en jóvenes. *Ajayu*, 12(1), 64-78.
- Medvedev, O., Siegert, R., Mohamed, A., & Kragelov, O. (2016, agosto). The Oxford Happiness Questionnaire: Transformation from an ordinal to an interval measure using Rasch analysis. *Journal of Happiness Studies*, 18(5), 1425-1443.
- Mooday, R, Porter, L., & Steer, R. (1982). *Employees organization linkages*. Nueva York, NY: Academic Press.
- Morales, P., & Rodríguez, L. (2016). *Aplicación de los coeficientes correlación de Kendall y Spearman*. Recuperado de <http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/agrollania/2016/agro8.pdf>
- Moyano, D., & Ramos, A. (2007). Bienestar subjetivo: midiendo satisfacción vital, felicidad y salud en población chilena de la región Maule. *Universum*, 22(2), 177–193.
- Northcraft, T., & Neale, H. (1996). *Organisation behaviour*. Londres, Reino Unido: Prentice-Hall.
- Núñez, E., Estévez, G., Guerrab, G., Hernández, P., & Marrero, C. (2007). Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. *Gaceta Sanitaria*, 21(2), 136-141.
- O'Brien, K. (2003). Measuring career self-efficacy: Promoting confidence and happiness at work. En S. Lopez & C.Snyder, *Positive psychological assessment: A handbook of models and measures* (pp. 109-126). Washington, DC: American Psychological Association.
- ONU: Finlandia es el país más feliz del mundo y Chile lidera en Sudamérica. (2018, 15 de marzo). *Estrategia*. Recuperado de <http://www.estrategia.cl/texto-diario/mostrar/1031180/onu-finlandia-pais-feliz-mundo-chile-lidera-sudamerica>
- Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo. (2015), *How's Life? 2015: Measuring Well-being*. Paris, Francia: OECD Publishing.

- Ovalle, O., & Martínez, J. (2013, mayo). La felicidad como medida de bienestar y calidad de vida: Una perspectiva económica. Punto de Vista, Synthesis, *Escuela de Economía Internacional/Universidad Autónoma de Chihuahua*, 1(mayo), 1-5.
- Oxford Group. (2014). *Situación de la consultoría en Perú*. Recuperado de <http://plataformadenegocios.over-blog.es/article-situacion-de-la-consultoria-en-el-peru-122163630.html>
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC): Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL.
- Pavot, W., & Diener, E. (1993, junio). Review of the satisfaction with life scale. *Psychological Assessment*, 5(2), 164-172.
- Pavot, W., & Diener, E. (2008). The satisfaction with life scale and the emerging construct of life satisfaction. *The Journal of Positive Psychology*, 3(2), 137-152.
- Paz, K., & Espinoza, M. (2017). *Influencia de la felicidad organizacional en la productividad de los colaboradores en los centros de atención al cliente de la empresa América Móvil-Claro, Arequipa, 2016-2017* (Tesis de licenciatura). Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú.
- Peiró, A. (2004). Condiciones socioeconómicas y felicidad de los españoles. *Tribuna de Economía*, 1(agosto), 179-194.
- Pelled, L., & Xin, K. (1999). Down and out: An investigation of the relationship between mood and employee withdrawal behavior. *Journal of Management*, 6(1), 875-895.
- Pérez, C. (2002). *Estadística aplicada a través de Excel*. (2da. Ed.). Madrid, España: Prentice Hall.
- Pérez, E. (2008). Felicidad y renta. La vuelta a Adam Smith y Thorstein Veblen. *Boletín Económico de ICE*, 2950.

Perú ocupa el puesto 65 de 156 países más felices, según informa la ONU. (2018, 14 de marzo). *Diario Gestión: Agencia EFE*. Recuperado de

<https://gestion.pe/economia/peru-ocupa-puesto-65-156-paises-felices-informa-onu-229340>

Pouwer, F., Snoek, F., Van Der Ploeg, H., & Ader, H. (2000, marzo). The Well-being Questionnaire evidence for a three-factor structure with 12 items. *Psychological Medicine*, 30(2), 455-462.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ma. Ed.). México D.F., México: Pearson.

Rodríguez, A. (2013). *Técnicas de medición de la felicidad y su relación entre la productividad y calidad de vida de los empleados en las organizaciones actuales*. (Ensayo de grado). Bogotá, Colombia.

Rodríguez, J., Ortiz, J., Vera, G., Soto, J., & Delgado, J. (2016, febrero). *Satisfacción y rotación laboral en personal de empresas mineras de Arequipa y Cusco*. (Tesis de maestría). CENTRUM Católica, Lima, Perú.

Ruiz, M. (2011). *Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México*. (Tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Sinaloa, Sinaloa, México.

Salas-Vallina, A., López-Cabrales, A., Alegre, J., & Fernández, R. (2017, marzo). On the road to happiness at work (HAW). *Personnel Review*, 46(2), 314-338.

Salgado, A. (2009, octubre). Felicidad, resiliencia y optimismo en estudiantes de colegios nacionales de la ciudad de Lima. *Liberabit*, 15(2), 133-141.

Salgado, A. (2009). Felicidad, resiliencia y optimismo en estudiantes de colegios nacionales de la ciudad de Lima. *Liberabit*, 15(2), 133-141-

- Sánchez, M., & De Santiago, H. (1998). *Utilidad y bienestar. Una historia de las ideas sobre la utilidad y el bienestar social*. Madrid, España: Síntesis.
- Sandoval, J. (2011). *Metodología para la elaboración del plan de tesis*. Lima, Perú: Facultad de Ingeniería Geográfica, Ambiental y Ecoturismo de la Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Sanín, A. (2017, enero). *Felicidad y optimismo en el trabajo: Hallazgos de investigaciones científicas* (Tesis de doctorado). Univeristat Jaumé, Santiago de Chile, Chile.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). *UWES Utrecht Work Engagement Scale: Preliminary manual*. Recuperado de [http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_English.pdf](http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_English.pdf)
- Schaufeli, W., Bakker, A., Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701-716.
- Seligman, M. (2003). *La auténtica felicidad*. Barcelona, España: Vergara.
- Seligman, M., & Mihaly, C. (2002). *La auténtica felicidad: Fundación para la creatividad e innovación*. Recuperado de <http://www.neuronilla.com/images/felicidad%20y%20biodanza%20%20psicologia%20positiva%20-%20david%20diez%20-%20neuronilla.pdf>
- Siegel, S., & Castellan, J. (1998). *Estadística no paramétrica: Aplicadas a las ciencias de la conducta*. (4ta. Ed.). México D.F., México: Trillas.
- Sierra, F., & Maldonado, C. (2016). *Comunicación, decolonialidad y buen vivir*. Quito, Ecuador: Centro Internacional de Estudios Superiores de Comunicación para América Latina (CIESPAL).

- Simmons, B. (2014). Organizational characteristics of happy organizations. En P. Chen, & C. Cooper, *Work and wellbeing* (pp. 1-18). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.
- Smith, P., Kendall, L., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago, IL: Rand McNally.
- Sood, A. (2015). *El manual de Mayo Clinic para alcanzar la felicidad: Un plan de 4 pasos para vivir con resiliencia*. México D.F., México: Intersistemas.
- Spiegel, M., & Stephens, L. (2018). *Schaum's outlines: Statistics*. (6ta. Ed.). Columbus, OH: Mc Graw-Hill Educations.
- Spontón, C., Medrano, L., Maffei, L., Spontón, M., & Castellano, E. (2012). Validación del cuestionario de Engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. *Liberabit*, 18(2), 147-154.
- Stairs, M., & Galpin, M. (2009). Positive engagement: From employee engagement to workplace happiness. En Garcea, N., Harrington, S., & Linley, A. (2009). *Oxford handbook of positive psychology and work*. Oxford, Inglaterra.
- Staw, B., Sutton, R., & Pelled, L. (1994). Employee positive emotion and favorable outcomes at the workplace. *Organization Science*, 5(2), 51-71.
- Tasios, T., & Giannouli, V. (2017). Job descriptive index (JDI): Reliability and validity study in Greece. *Archives of Assessment Psychology*, 7(1), 31-61.
- Tella, A., Ayeni, C., & Popoola, S. (2007, abril). *Work motivation, job satisfaction, and organisational commitment of library personnel in academic and research libraries Oyo State, Nigeria*. Recuperado de <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=&httpsredir=1&article=1118&context=libphilprac>
- Tikal. (2013). *Felicidad*. Madrid, España: Susaeta.

- Toribio, L., González, N., Valdez, J., González, S., & Van Barneveld, H. (2012, enero-junio). Validación de la escala de felicidad de Alarcón para adolescentes mexicanos. *Psicología Iberoamericana*, 20(1), 71-79.
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1979). Teoría de la perspectiva: Un análisis de la decisión en virtud del riesgo. *Sociedad Económica*, 47(2), 263-291.
- Van Eerde, W., & Thierry, H. (1996). Vroom's expectancy models and work-related criteria: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 81, 575-586.
- Van Katwyk, P., Fox, S., Spector, P., & Kelloway, E. (2000). Using the Job-Related Affective Well-being Scale (JAWS) to investigate affective responses to work stressors. *Journal of Occupational Health Psychology*, 52(3), 219-230.
- Veenhoven, R. (2005). Lo que sabemos de la felicidad. En L. Garduno, B. Salinas & M. Rojas, *Calidad de vida y bienestar subjetivo en México* (pp. 17-56). México D.F., México: Plaza y Valdés.
- Veenhoven, R. (2013). Más felicidad para un mayor número de personas ¿Es posible esto en México? En F. Manzanilla-Prieto, *Ranking de felicidad en México* (pp. 33-53). Puebla, México: Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.
- Vera-Villaruel, P., & Guerrero, A. (2003). Diferencias en habilidades de resolución de problemas sociales en sujetos optimistas y pesimistas. *Univ. Psychology*, 2(1), 21-26.
- Van Eerde, W. (1996, octubre). Vroom's expectancy models and work-related criteria: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 81(5), 575-586.
- Weiss, D., Dawis, R., England, G., & Lofquist, L. (1967), *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis, MN: University of Minnesota, Industrial Relations Center.
- Wesarat, P., Sharif, M., & Abdul-Majid, A. (2015). A conceptual framework of happiness at the workplace. *Asian Social Science*, 11(2), 78-88.

Wright, T., & Bonett, D. (2007, abril). Job satisfaction and psychological well being as nonadditive predictors of workplace turnover. *Journal of Management*, 33(2), 141-160.

Yamamoto, J. (2013). Bienestar, gestión de recursos humanos y desarrollo social. *Tiempo de Opinión*, 3(1), 14-25.

Youssef, C., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace. The impact of hope, optimism and resilience. *Journal of Management*, 33(5), 774-800.



## Apéndice A: Variables Operacionales

La variable felicidad se operacionaliza a través de cuatro factores y 23 indicadores que se presentan en la Tabla 1A. En base a esto, la definición operacional de este constructo es: La felicidad es una sensación de satisfacción con la vida y de realización personal, encontrándole un sentido positivo al vivir y que se manifiesta en alegría.

Tabla 1A

### *Operacionalización de la Variable Felicidad*

Tipo de variable	Variable	Factores	Indicadores	
Dependiente	Felicidad	Sentido positivo de la vida	Sensación de vacío	
			Optimismo / negativismo	
			Durabilidad de la sensación	
			Sensación de ser útil	
			Sentido de justicia	
			Sensación de intranquilidad	
			Sensación de fracaso	
			Merecimiento de la felicidad	
			Sensación de tristeza	
			Experiencias de sufrimiento	
			Sensación de sentido	
			Dependiente	Felicidad
Condiciones de vida				
Satisfacción con la vida				
Sensación de satisfacción con el ser				
Sensación de satisfacción con las condiciones de vida				
Realización personal	Satisfacción con logros alcanzados			
	Sensación de realización			
	Sensación de placidez			
Alegría de vivir	Sensación de tener todo lo necesario			
	Alegría con la circunstancia de vida			
	Sensación de bienestar			

*Nota.* Adaptado de “Desarrollo de una escala factorial para medir la felicidad,” por R. Alarcón, 2006.. *Interamerican Journal of Psychology*, 40(1), 99-106.

La variable satisfacción laboral se operacionaliza en cuatro factores y 17 indicadores, los cuales se muestran en la Tabla 2A. En función de esto, la definición operacional del constructo es: La satisfacción laboral es una sensación de bienestar que surge en la persona al

estar satisfecha con la tarea de que desempeña, con las condiciones de trabajo, el reconocimiento que recibe y los beneficios económicos que percibe por su trabajo.

Tabla 2A

*Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral*

Tipo de variable	Variable	Factores	Indicadores
Independiente	Satisfacción laboral	Significación de la tarea	Trabajo adecuado a la personalidad
			Valor de la tarea
			El trabajo generación sensación de utilidad
			Sensación de complacido
			Sensación de realizado
			La tarea es atractiva
			Sensación de bienestar con uno mismo
		Condiciones de trabajo	El ambiente físico facilita el trabajo
			Confort / comodidad del ambiente
			Horario de trabajo
		Reconocimiento personal y/o social	Actitud del jefe
			Trato que da la empresa
			Personas con las que se labora
			Importancia de la tarea
		Beneficios económicos	Reconocimiento de horas extras
			Sueldo
			Expectativas económicas

*Nota.* Adaptado de "Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC): Manual," por S. Palma, 2005. Lima, Perú: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL.

## Apéndice B: Población Estimada

Tabla 1B

*Población de Empresas de Consultoría Empresarial en Lima Metropolitana*

Empresa	Año de constitución	Distrito	Consultores Empresariales
Deloitte & Touche SRL	1957	San Isidro	241
IBM Business Services del Perú SAC	1970	La Molina	182
KPMG Peat Marwick SCRL	1972	San Isidro	320
PwC & Strategy SA	1996	San Isidro	180
Ernst & Young SRL	2002	San Isidro	940
McKinsey & Company Inc. Peru	2005	San Isidro	52
Accenture Peru SRL	2008	San Isidro	456
Mercer (Colombia) Ltda Sucursal Perú	2011	San Isidro	9
Boston Consulting Group	2016	San Isidro	17
<b>Total</b>			<b>2,397</b>

*Nota.* Adaptado de “Empresas por actividad,” por Datos Perú, 2018. (<https://www.datosperu.org/>) y de “17 de las empresas de consultoría que más pagan a los MBA,” publicado en Gestión, 2016. (<https://gestion.pe/tendencias/17-empresas-consultoria-pagan-mba-109983?foto=17>)

## Apéndice C: Detalles de los Instrumentos de la Investigación

Tabla 1C

### *Estructura de la Escala de la Felicidad*

Factores	Ítems o preguntas
Sentido positivo de la vida	2. Siento que mi vida está vacía.
	7. Pienso que nunca seré feliz.
	11. La mayoría del tiempo no me siento feliz.
	14. Me siento inútil.
	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.
Satisfacción con la vida	22. Me siento triste por lo que soy.
	23. Para mí, la vida es una cadena de sufrimientos.
	26. Todavía no he encontrado sentido a mi existencia.
	1. En la mayoría de las cosas mi vida está cerca de mi ideal.
	3. Las condiciones de mi vida son excelentes.
	4. Estoy satisfecho con mi vida.
	5. La vida ha sido buena conmigo.
Realización personal	6. Me siento satisfecho con lo que soy.
	10. Me siento satisfecho porque estoy donde tengo que estar.
	8. Hasta ahora, he conseguido las cosas que para mí son importantes.
	9. Si volviese a nacer, no cambiaría casi nada en mi vida.
	21. Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado.
	24. Me considero una persona realizada.
Alegría de vivir	25. Mi vida transcurre plácidamente.
	27. Creo que no me falta nada.
	12. Es maravilloso vivir.
	13. Por lo general me siento bien.
	15. Soy una persona optimista.
	16. He experimentado la alegría de vivir.

*Nota.* Adaptado de "Desarrollo de una escala factorial para medir la felicidad," por R. Alarcón, 2006. *Interamerican Journal of Psychology*, 40(1), 99-106.

Tabla 2C

*Ítems de la Escala SL-SPC por Factor*

Factor	Clasificación según teoría motivacional	Ítems
Significancia de la tarea	Motivacional o intrínseco	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26
Condiciones de trabajo	Higiénico o extrínseco	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27
Reconocimiento personal y/o social	Motivacional o intrínseco	6, 11, 13, 19 y 24.
Beneficios económicos	Higiénico o extrínseco	2, 5, 9, 10 y 16.

*Nota.* Adaptado de "Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC): Manual," por S. Palma, 2005. Lima, Perú: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL.

Tabla 3C

*Puntuación de ítem positivo o negativo de la escala SL-SPC*

Ítem	Totalmente de acuerdo	Escala de Likert			Totalmente en desacuerdo
		De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	
Positivo	5	4	3	2	1
Negativo	1	2	3	4	5

*Nota.* Adaptado de "Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC): Manual," por S. Palma, 2005. Lima, Perú: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL.

### Apéndice D: Análisis de Confiabilidad de la Variable Felicidad

A continuación, se presenta el análisis detallado del Alfa de Cronbach para cada uno de los cuatro factores que integran la felicidad, de acuerdo al modelo de Alarcón (2006).

#### *Factor 1: Satisfacción con la vida*

Tabla 1D

#### *Alfa de Cronbach General de la Satisfacción con la Vida*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Número de elementos
0.853	0.855	6

Tabla 2D

#### *Alfa de Cronbach de los Ítems del Factor Satisfacción con la Vida*

Ítems del Factor Satisfacción con la Vida	Media de escala si el ítem se ha suprimido	Varianza de escala si el ítem se ha suprimido	Correlación total de ítems corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el ítem se ha suprimido
1. En la mayoría de las cosas. mi vida está cerca de mi ideal.	19.93	8.784	.667	.496	.823
3. Las condiciones de mi vida son excelentes.	20.08	8.940	.617	.468	.833
4. Estoy satisfecho con mi vida.	19.83	8.814	.743	.567	.810
5. La vida ha sido buena conmigo.	19.63	9.984	.605	.386	.837
6. Me siento satisfecho con lo que soy.	19.65	9.747	.548	.321	.844
10. Me siento satisfecho porque estoy donde tengo que estar.	20.05	8.239	.686	.539	.821

**Factor 2: Realización Personal**

Tabla 3D

*Alfa de Cronbach de los Ítems del Factor Realización Personal*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Número de elementos
0.863	0.871	6

Tabla 4D

*Alfa de Cronbach de los Ítems del Factor Realización Personal*

Ítems del Factor Realización Personal	Media de escala si el ítem se ha suprimido	Varianza de escala si el ítem se ha suprimido	Correlación total de ítems corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el ítem se ha suprimido
08. Hasta ahora, he conseguido las cosas que para mí son importantes.	18,13	14,911	,636	,471	,844
09. Si volviese a nacer, no cambiaría casi nada en mi vida.	18,57	13,342	,630	,421	,848
21. Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado.	18,25	15,095	,672	,490	,840
24. Me considero una persona realizada.	18,29	14,609	,739	,586	,829
25. Mi vida transcurre plácidamente.	18,60	14,263	,628	,444	,845
27. Creo que no me falta nada.	19,04	12,588	,708	,527	,832

**Factor 3: Alegría de Vivir**

Tabla 5D

*Alfa de Cronbach de los Ítems del Factor Alegría de Vivir*

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.893	4

Tabla 6D

*Alfa de Cronbach de los Ítems del Factor Alegría de Vivir*

Ítems del Factor Alegría de Vivir	Media de escala si el ítem se ha suprimido	Varianza de escala si el ítem se ha suprimido	Correlación total de ítems corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el ítem se ha suprimido
12. Es maravilloso vivir.	13.24	3.110	.806	.660	.851
13. Por lo general me siento bien.	13.50	2.653	.743	.565	.879
15. Soy una persona optimista.	13.43	3.068	.770	.594	.860
16. He experimentado la alegría de vivir.	13.30	2.992	.769	.624	.860



### Apéndice E: Análisis de Confiabilidad de la Variable Satisfacción Laboral

A continuación, se presenta el análisis detallado del Alfa de Cronbach para cada uno de los cuatro factores que integran la satisfacción laboral, de acuerdo al modelo de Palma (2005).

#### *Factor 1: Significancia de la Tarea.*

Tabla 1E

*Alfa de Cronbach del Factor Significancia de la Tarea*

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.859	8

Tabla 2E

*Alfa de Cronbach de los Ítems del Factor Significancia de la Tarea*

Ítems del Factor Significancia de la Tarea	Media de escala si el ítem se ha suprimido	Varianza de escala si el ítem se ha suprimido	Correlación total de ítems corregida	Correlación múltiple al cuadrado
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	29.44	13.680	.547	.850
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	29.03	14.978	.310	.879
7. Me siento útil con la labor que realizo.	29.08	12.688	.674	.834
18. Me complacen los resultados de mi trabajo.	29.10	14.305	.622	.842
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	29.29	13.682	.666	.836
22 Me gusta el trabajo que realizo.	29.10	13.168	.821	.819
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	29.05	13.776	.621	.840
26. Me gusta la actividad que realizo.	29.01	13.968	.695	.834

**Factor 2: Condiciones de Trabajo.**

Tabla 3E

*Alfa de Cronbach de del Factor Condiciones de Trabajo*

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.795	9

Tabla 4E

*Alfa de Cronbach de los Ítems del Factor Condiciones de Trabajo*

Ítems del Factor Condiciones de Trabajo	Media de escala si el ítem se ha suprimido	Varianza de escala si el ítem se ha suprimido	Correlación total de ítems corregida	Correlación múltiple al cuadrado
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	31.57	19.700	.536	.769
8. El ambiente donde trabajo es confortable.	31.61	19.292	.653	.756
12. Me disgusta mi horario.	31.84	18.849	.488	.775
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	31.50	21.621	.160	.822
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	31.85	20.105	.383	.789
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.	31.92	18.014	.588	.759
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	31.64	19.392	.667	.756
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	31.57	19.931	.595	.765
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	31.82	19.010	.472	.777

**Factor 3: Reconocimiento social y/o personal.**

Tabla 5E

*Alfa de Cronbach del Factor Reconocimiento Social y/o Personal*

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.712	4

Tabla 6E

*Alfa de Cronbach de los Ítems del Factor Reconocimiento Social y/o Personal*

	Media de escala si el ítem se ha suprimido	Varianza de escala si el ítem se ha suprimido	Correlación total de ítems corregida	Correlación múltiple al cuadrado
6. Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa	12.53	3.683	.371	.742
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	12.52	3.094	.685	.521
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	12.20	4.245	.389	.708
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	12.31	3.775	.604	.597

*Nota:* El alfa es menor que 0.7

Tabla 7E

*Alfa de Cronbach de los Ítems del Factor Reconocimiento Social y/o Personal, Excluyendo al Ítem 24*

Ítems del Factor Reconocimiento Social y/o Personal	Media de escala si el ítem se ha suprimido	Varianza de escala si el ítem se ha suprimido	Correlación total de ítems corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el ítem se ha suprimido
6. Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa	15.40	6.200	.382	.189	.645
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	15.39	5.587	.626	.534	.532
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	15.06	6.859	.399	.203	.638
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	15.18	6.421	.553	.469	.583
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	16.52	6.000	.289	.086	<b>.712</b>

**Factor 4: Beneficios económicos.**

Tabla 8E

*Alfa de Cronbach del Factor Beneficios Económicos*

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.853	5

Tabla 9E

*Alfa de Cronbach de los Ítems del Factor Reconocimiento Social y/o Personal*

Ítems del Factor Beneficios Económicos	Media de escala si el ítem se ha suprimido	Varianza de escala si el ítem se ha suprimido	Correlación total de ítems corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se ha suprimido
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	14.31	11.143	.626	.837
Me siento mal con lo que gano	13.66	11.681	.705	.813
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	13.75	11.621	.772	.798
10.La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	13.58	12.182	.604	.838
16.Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	13.91	11.770	.646	.828