

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



CENTRUMPUCP
GRADUATE BUSINESS SCHOOL

**Felicidad y Estrés Laboral de los Trabajadores en una Agencia de Aduanas
del Callao**

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

PRESENTADA POR

Jesús Eduardo Chipoco Rodríguez

Angel Martín Flores Ascención

Larry Dante Torres Valdivia

Ubaldo Carlos Varea López

Asesor: Jorge Benny Benzaquen De Las Casas

Surco, octubre 2018

Agradecimientos

Agradecemos a la empresa por abrirnos las puertas y permitirnos realizar esta investigación, con el apoyo de todos sus trabajadores.

Agradecemos a todos nuestros docentes de la Escuela de Negocios Centrum, escuela de negocios de la Universidad Católica del Perú, por todo el conocimiento y asesoría brindada durante el MBA Gerencial Internacional, por los diversos puntos de vista que compartieron, por la sabiduría, paciencia y bondad que tuvieron con nosotros.

Agradecemos también a todo el personal de administrativo y de soporte de la Escuela de Negocios Centrum, por apoyarnos en el uso de recursos y gestión todo lo necesario para la investigación. Agradecemos también, a Evelyn Salazar por su acompañamiento durante toda la maestría y por recibirnos siempre con una sonrisa y tranquilidad, ante todas nuestras dudas e incertidumbres.

Agradecemos a nuestro asesor Jorge Benzaquen por su apoyo durante todo el proceso de tesis, por su orientación y claridad en nuestros momentos más difíciles, por su colaboración e interés en nosotros, por la paciencia y empuje que nos permitió culminar con éxito el trabajo de investigación.

Dedicatorias

A mis padres quienes me apoyaron todo este tiempo.

Larry Torres

A Dios, por brindarme salud, acompañarme y brindarme fuerzas en los momentos buenos y malos. A mis padres, por su apoyo incondicional y motivación en todo momento.

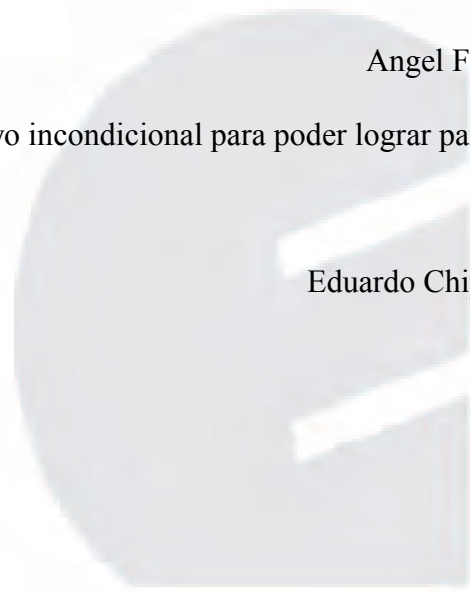
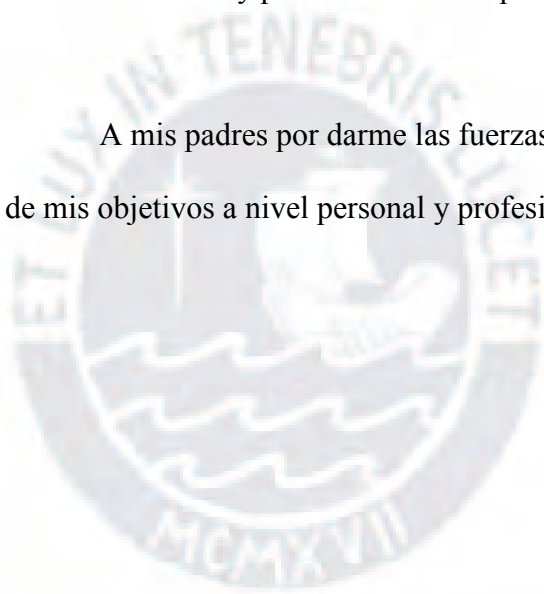
Ubaldo Varea

A Dios por acompañarme durante todo el camino. A mis padres e hijos por su apoyo en todo momento y por darme fuerzas para seguir adelante.

Angel Flores

A mis padres por darme las fuerzas y su apoyo incondicional para poder lograr parte de mis objetivos a nivel personal y profesional.

Eduardo Chipoco



Resumen Ejecutivo

La felicidad en las organizaciones, es un concepto de cada vez mayor interés debido a la gran cantidad de publicaciones que demuestran su relación positiva con la productividad y rendimiento de los trabajadores. En un mundo de servicios, cada vez más competitivo y eficiente, es necesario enfocar los recursos hacia el bienestar del trabajador. Por otro lado, existen estudios en donde indican que la relación recíproca entre el trabajador y la empresa a veces suele superar las capacidades de este, lo cual conlleva a un estrés laboral de carácter negativo. La Organización Mundial de la Salud concluye que en los países en desarrollo se presentan índices de estrés laboral superiores a los países desarrollados. La investigación busca determinar, mediante un enfoque cuantitativo del tipo correlacional, no experimental y transversal, la relación entre la felicidad y el estrés laboral en una empresa de aduanas de la ciudad del Callao, en Perú. La muestra utilizada es de 128 trabajadores, a los cuales se les aplicó los instrumentos de la escala de Felicidad de Lima y la escala de Estresores Laborales de OIT/ OMS. Los resultados obtenidos demuestran que existe un bajo nivel de estrés en los trabajadores (77%) y una felicidad media (84.4%) en los trabajadores. Existe una correlación entre Felicidad y Estrés laboral significativa, negativa y débil de -0.210 ($P < 0.05$) en los trabajadores en general, en donde las dimensiones de estructura organizacional (-0.253 , -0.256) y territorio organizacional (-0.280 , -0.269) presentan correlación significativa con las dimensiones de sentido positivo de la vida y satisfacción con la vida. Además, existe una relación significativa, negativa y moderada entre la felicidad y el estrés laboral en el género femenino de -0.492 ($p < 0.01$) y en el área de finanzas de -0.597 ($p < 0.01$), lo cual guarda relación con otros estudios en donde se indica que el género femenino presenta mayores niveles de estrés en las empresas y que el contexto y contenido del trabajo influyen en el nivel de estrés en las áreas.

Abstract

Happiness at work is a concept of growing interest due to the large number of publications that demonstrate a positive relationship with the productivity and performance of workers. In a world of services, increasingly competitive and efficient, it is necessary to focus resources towards the well-being of the worker. On the other hand, there are studies in which they indicate that the reciprocal relationship between the worker and the company often exceeds the capabilities of this, which entails a negative work stress. The World Health Organization concludes that in countries in development, labor stress indexes are superior than in developed countries. The research seeks to determine, through a quantitative approach and a correlational type, non-experimental and transversal, the relationship between happiness and work stress in a company in the city of Callao, in Peru. The sample is of 128 workers, and the application of the instruments with the scale of Happiness of Lima and the scale of Labor Stressors of ILO / OMS. The results show that there is a low level of stress in the workers (77%) and a medium or high happiness (84.4%) in the workers. There is a weak and negative correlation of -0.210 ($P < 0.05$) in workers in general, where the dimensions of the organizational structure (-0.253 , -0.256) and organizational territory (-0.280 , -0.269) present a significant correlation with the dimensions of the positive meaning of life and satisfaction with life. In addition, there is a moderate relationship between happiness and work stress in the female gender of -0.492 ($p < 0.01$) and in the area of finance of -0.597 ($p < 0.01$), which is related to other studies in where it is indicated that the female gender presents higher levels of stress in companies and that the context and content of the work influence the level of stress in the areas.

Tabla de Contenidos

Lista de Tablas	vi
Lista de Figuras.....	ix
Capítulo I: Introducción	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Definición del Problema	2
1.3. Propósito de la Investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4. Preguntas de la Investigación.....	4
1.4.1 Pregunta general	4
1.4.2 Preguntas específicas.....	4
1.5. Justificación de la Investigación	4
1.6. Naturaleza de la Investigación	5
1.7. Marco Teórico	5
1.8. Hipótesis de la Investigación	7
1.9. Definiciones Operacionales	7
1.10. Supuestos de la Investigación	8
1.11. Limitaciones de la Investigación.....	8
1.12. Delimitaciones de la Investigación	8
1.13. Resumen.....	9
Capítulo II: Revisión de la Literatura	11
2.1. Concepto de Felicidad.....	13
2.2. Concepto de Bienestar.....	16
2.3. La Felicidad en el Perú.....	18

2.4. La Felicidad y la Empresa.....	20
2.5. Estudios sobre Felicidad en el Trabajo en el Perú	25
2.5.1 Estudio sobre satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana.....	25
2.5.2 Estudio sobre la satisfacción laboral y bienestar subjetivo en trabajadores de una empresa de telefonía móvil en Arequipa	25
2.5.3 Estudio sobre la influencia de la felicidad organizacional en la productividad de los colaboradores en los centro de atención al cliente de la empresa América Móvil ...	26
2.5.4 Estudio sobre la felicidad, síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en una empresa privada de Arequipa	27
2.6. Instrumentos de Felicidad	27
2.6.1 Escala de Felicidad de Lima.....	28
2.6.2 Índice de Felicidad de Pemberton	30
2.6.3 Escala de Satisfacción Vital	31
2.7. Concepto de Estrés Laboral	33
2.8. Causas y Consecuencias de Estrés Laboral.....	35
2.8.1 Causas del estrés laboral.....	35
2.8.2 Consecuencias del estrés laboral	38
2.9. Estudios sobre la Felicidad y Estrés Laboral	39
2.9.1 Estrés organizacional, depresión y afrontamiento en trabajadores petroleros	39
2.9.2 Relación entre calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés en el personal administrativo universitario.....	40
2.9.3 Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.....	41

2.9.4 Compromiso organizacional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017	41
2.9.5 Estrés laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la municipalidad de Lima Metropolitana	42
2.9.6 Explorando la relación de los estresores laborales en el bienestar de trabajadores del área social en Chile.....	42
2.10. Instrumentos para Medir el Estrés Laboral	43
2.10.1 Inventario de síntomas de estrés.....	43
2.10.2 Escala de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud	44
2.10.3 La Escala de Estrés de Enfermería	46
2.11. Resumen.....	46
2.12. Conclusión del Capítulo	48
Capítulo III: Metodología	49
3.1. Diseño de la Investigación	49
3.2. Conveniencia del Diseño.....	51
3.3. Población y Muestra.....	52
3.4. Consentimiento Informado.....	53
3.5. Instrumento de Investigación	54
3.5.1 Escala de Felicidad de Lima.....	54
3.5.2 Escala de estrés laboral de la OIT/ OMS.....	55
3.6. Recolección de Datos.....	57
3.7. Análisis de Datos.....	58
3.8. Validez y Confiabilidad	60
3.8.1 Validez y confiabilidad de la Escala de Felicidad de Lima.....	60

3.8.2 Validez y confiabilidad de la Escala de Estrés Laboral	62
3.9. Resumen.....	63
Capítulo IV: Presentación y Análisis de Resultados.....	65
4.1. Perfil de los Participantes	65
4.2. Presentación de Resultados	67
4.2.1. Análisis de la variable Felicidad.....	67
4.2.2. Análisis de las dimensiones de la variable Felicidad	68
4.2.3. Análisis de la variable Estrés Laboral	71
4.2.4. Análisis de las dimensiones de la variable Estrés Laboral	72
4.2.5. Análisis correlacional entre las variables de Felicidad y Estrés Laboral	75
4.3. Discusión.....	81
4.4. Resumen.....	83
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.....	85
5.1. Conclusiones	85
5.2. Recomendaciones.....	87
Referencias.....	91
Apéndice A: Consentimiento Informado	96
Apéndice B: Ficha de Datos Generales	97
Apéndice C: Instrumento de Escala de Felicidad de Lima	98
Apéndice D: Instrumento de Escala de Estresores Laborales de OIT/ OMS	99
Apéndice E: Base de Datos de Ficha de Datos Generales	100
Apéndice F: Base de Datos del Instrumento de Escala de Felicidad de Lima.....	103
Apéndice G: Base de Datos del Instrumento de Escala de Estresores Laborales.....	106

Lista de Tablas

Tabla 1	<i>Principales fases a tomar en cuenta en gestión de la felicidad.....</i>	23
Tabla 2	<i>Escala de Felicidad de Lima</i>	29
Tabla 3	<i>Clasificación de las dimensiones de la Escala de Felicidad de Lima.....</i>	30
Tabla 4	<i>Estructura del Bienestar Recordado del Índice de Felicidad de Pemberton</i>	31
Tabla 5	<i>Índice de Bienestar de Pemberton</i>	32
Tabla 6	<i>Escala de Satisfacción Vital</i>	33
Tabla 7	<i>Causas del estrés laboral descritos por la OMS.....</i>	36
Tabla 8	<i>Características estresantes del trabajo</i>	37
Tabla 9	<i>Efectos del Estrés Laboral.....</i>	39
Tabla 10	<i>Clasificación de estrés laboral y sus dimensiones del Inventario de Síntomas del Estrés.....</i>	43
Tabla 11	<i>Selección de ítems por dimensión de la Escala de Estrés Laboral de OIT/ OMS.....</i>	45
Tabla 12	<i>Clasificación de estrés laboral y sus dimensiones de la Escala de Estrés Laboral de OIT/ OMS.....</i>	46
Tabla 13	<i>Cantidad de colaboradores de la empresa Palacios y Asociados Agentes de Aduana S.A.....</i>	53
Tabla 14	<i>Asociación de ítems de dimensiones de la Escala de Felicidad de Lima.....</i>	55
Tabla 15	<i>Normas de interpretación de las dimensiones de la Escala de Felicidad de Lima</i>	55
Tabla 16	<i>Norma estándar para evaluar los niveles de felicidad.....</i>	55
Tabla 17	<i>Asociación de ítems de dimensiones de la Escala de Estrés Laboral de OIT/ OMS</i>	56
Tabla 18	<i>Normas de interpretación de las dimensiones de la Escala de Estrés Laboral</i>	56
Tabla 19	<i>Clasificación de las dimensiones de estrés laboral propuesto por González</i>	57

Tabla 20	<i>Confiabilidad de la Escala de Felicidad de Lima por Sánchez</i>	61
Tabla 21	<i>Confiabilidad de la Escala de Felicidad de Lima por Alarcón</i>	62
Tabla 22	<i>Confiabilidad de la Escala de Estrés laboral por Quispe</i>	62
Tabla 23	<i>Criterios Demográficos de los encuestados en la empresa</i>	65
Tabla 24	<i>Cantidad de Encuestados por Área</i>	66
Tabla 25	<i>Cantidad de Encuestados por Tipo de Contrato</i>	66
Tabla 26	<i>Nivel de Felicidad general</i>	67
Tabla 27	<i>Nivel de Felicidad general por género</i>	68
Tabla 28	<i>Nivel de Felicidad general por unidad de trabajo en la empresa</i>	68
Tabla 29	<i>Nivel de Felicidad y sus dimensiones</i>	69
Tabla 30	<i>Nivel de dimensiones de Felicidad por género</i>	69
Tabla 31	<i>Nivel de dimensiones de Felicidad por unidad de trabajo</i>	70
Tabla 32	<i>Nivel de Estrés Laboral</i>	71
Tabla 33	<i>Nivel de Estrés Laboral por género</i>	72
Tabla 34	<i>Nivel de Estrés Laboral por unidad de trabajo</i>	72
Tabla 35	<i>Nivel de Estrés Laboral y sus dimensiones</i>	73
Tabla 36	<i>Nivel de Estrés Laboral y sus dimensiones por género</i>	74
Tabla 37	<i>Nivel de Estrés Laboral y sus dimensiones por Unidades de Trabajo</i>	74
Tabla 38	<i>Prueba de Normalidad de Kolgomorov-Smirnov del Estrés laboral, Felicidad y sus dimensiones</i>	75
Tabla 39	<i>Correlación de Spearman entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones de felicidad</i>	76
Tabla 40	<i>Correlación de Spearman entre el estrés laboral y la felicidad y sus dimensiones, de los colaboradores de género femenino</i>	77

Tabla 41	<i>Correlación de Spearman entre el estrés laboral y la felicidad y sus dimensiones, de los colaboradores del sexo masculino</i>	78
Tabla 42	<i>Correlación de Spearman entre el nivel de estrés laboral y la felicidad de los colaboradores de la Unidad Legal</i>	79
Tabla 43	<i>Correlación de Spearman entre el nivel de estrés laboral y la felicidad e los colaboradores de la Unidad Finanzas</i>	80
Tabla 44	<i>Correlación de Spearman entre el nivel de estrés laboral y la felicidad de los colaboradores de la Unidad Operaciones</i>	81



Lista de Figuras

Figura 1. Esquema de revisión de literatura 12

Figura 2. Fórmula de cálculo de muestra 52



Capítulo I: Introducción

1.1. Antecedentes

En la actualidad las organizaciones buscan ser exitosas, en algunos casos ese éxito se mide con la rentabilidad, en muchos casos el aspecto financiero es lo fundamental en las empresas. Ahora bien, este éxito se logra con ejecutivos y colaboradores comprometidos con los objetivos planteados en la organización, pero este compromiso parte del colaborador y su nivel de compromiso dependerá de en gran medida de sí mismo. Así como también, existen factores externos al trabajador que influyen en el empleado, es importante considerar que los factores internos también juegan un rol importante en el desempeño de cada uno, factores internos como la felicidad del empleado. Álvarez y Muñiz (2013) dijeron que las organizaciones que tienen éxito económico, se ocupan de servir a las personas, sea dentro o fuera de la organización, en vista que su misión establecida puede contribuir a la felicidad de las personas.

Gaitán, Bretón, Choi, Mahecha y Arteaga (2015) explicaron que la gestión de la felicidad en las organizaciones, hoy en día, es el tema de principal desarrollo en las grandes empresas, debido a que no solo satisface la productividad y eficiencia del individuo, sino que también genera impacto en crear una cultura de optimismo en la compañía, brinda sentido a los trabajadores y aumenta la apertura a nuevas ideas. Así mismo, Gaitán et al. (2015) explicaron que la gestión de la felicidad en los trabajadores es un pilar fundamental en aquellas empresas que brindan servicios, debido a que la pieza fundamental del producto es el ser humano.

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (2007), OMS por sus siglas, explicó que la globalización genera cambios drásticos en la forma de trabajo en los países en desarrollo. Si bien los países considerados como industrializados se encuentran acostumbrados a las exigencias de un mundo globalizado y competitivo; los países en

desarrollo, como el Perú, sufren un impacto en el cambio de la forma de trabajo. Países en desarrollo, en donde no se cuenta con regulaciones adecuadas de protección al trabajador, en donde existe aumento del desempleo, donde las condiciones laborales son menores o precarias, en donde aún persisten niveles altos de inequidad de género y en donde son pobres los accesos al transporte, alternativas digitales, salud y entre otros, existe un alto índice de estrés laboral en los trabajadores.

Por ello, el origen de esta investigación es descubrir si existe relación entre el estrés laboral y la felicidad de los trabajadores. La empresa en donde se realizó el estudio, se encuentra con niveles bajos de motivación, los cuales han impactado en los resultados, y en un nivel de rotación que se incrementa, según lo reportado por las gerencias. Debido a ello, se realizará un estudio cuantitativo del tipo correlacional, que permita medir ambas variables y establecer si hay relación entre ellas.

1.2. Definición del Problema

La importancia del problema radica en solicitudes por parte de la gerencia de recursos humanos y por los dueños de la empresa. Los directivos dueños de la empresa, expresaron que existe una creciente situación de desmotivación laboral que viene impactando en la productividad y eficiencia de los trabajadores, la cual consideran que posiblemente se encuentre relacionado a presión por cumplir los objetivos, procesos demasiado extensos, bajos niveles de bienestar de los trabajadores y falta de línea de carrera en la empresa. Por otro lado, la gerencia de recursos humanos solicitó el estudio debido a que indicaron que la empresa presenta un incremento en el nivel de rotación e insatisfacción laboral de los trabajadores, en donde el mayor reclamo de los trabajadores es por estrés laboral. Reconocen que los niveles de rotación y la insatisfacción laboral aumentó con los últimos años; por ello, se realizará un estudio para la medición de la felicidad y el nivel de estrés laboral de los

trabajadores y su posible correlación, además de identificar los principales estresores laborales presentes en la empresa.

Para la elaboración del estudio se aplicarán instrumentos que permitan medir la Felicidad de los trabajadores y el estrés laboral a una muestra de 128 trabajadores, considerando que la población actual es de 190. Se utilizará como instrumento la Escala de Felicidad de Lima, propuesta por Alarcón (2006) y el instrumento de medición de Estrés Laboral (OMS, 2007), elaborado por la Organización Mundial de la Salud, y la Organización Internacional del Trabajo, OIT por sus siglas. Ambos cuestionarios con validez de aplicación en empresas del Perú.

1.3. Propósito de la Investigación

El propósito de la presente investigación es determinar si existe relación entre el estrés laboral y la felicidad de los trabajadores de una empresa privada del sector de Aduanas, ubicada en Lima.

1.3.1 Objetivo general

Determinar si existe relación entre los factores de estrés laboral y la felicidad de los trabajadores de la empresa Palacios y Asociados Agentes de Aduana S.A.

1.3.2 Objetivos específicos

Como parte del estudio a realizar se han determinado los siguientes objetivos específicos que servirán como guía de la investigación:

Objetivo específico 1

Determinar el nivel de Felicidad General en los trabajadores de la empresa.

Objetivo específico 2

Determinar el nivel de Estrés Laboral en los trabajadores de la empresa.

Objetivo específico 3

Determinar si existe relación entre el género y los factores de estrés laboral y felicidad.

Objetivo específico 4

Determinar si existe relación entre las unidades de trabajo y los factores de estrés laboral y felicidad en los trabajadores de la empresa.

1.4. Preguntas de la Investigación

1.4.1 Pregunta general

¿Existe relación entre los factores de estrés laboral y la felicidad de los trabajadores de la empresa Palacios y Asociados Agentes de Aduana S.A.?

1.4.2 Preguntas específicas

Como parte del estudio a realizar se han determinado las siguientes preguntas específicas que servirán como guía de la investigación:

Pregunta específica 1

¿Cuál es el nivel de Felicidad General en los trabajadores de la empresa

Pregunta específica 2

¿Cuál es el nivel de Estrés Laboral en los trabajadores de la empresa?

Pregunta específica 3

¿Existe relación entre el género y los factores de estrés laboral y felicidad en los trabajadores de la empresa?

Pregunta específica 4

¿Existe relación entre las unidades de trabajo y los factores de estrés laboral y felicidad en los trabajadores de la empresa?

1.5. Justificación de la Investigación

La contribución del estudio para la compañía será la de brindar información relevante sobre el estado actual de las variables Felicidad y Estrés laboral en sus trabajadores, con el

objetivo de implementar nuevas políticas bienestar al trabajador. Al mejorar el bienestar del trabajador se espera contribuir en la productividad y eficiencia de los mismos, con el fin de mejorar la rentabilidad de la empresa y sostenibilidad del negocio. Por lo tanto, es importante entender si los estresores laborales tienen impacto en el bienestar del trabajador.

1.6. Naturaleza de la Investigación

La investigación presenta un enfoque cuantitativo del tipo correlacional con diseño no experimental y transversal. Determinar la relación entre el estrés laboral y la felicidad de una agencia de aduanas en Lima, conlleva utilizar instrumentos que permitan obtener información numérica y, así, realizar los análisis estadísticos correspondientes. Hernández, Fernández y Baptista (2014) explicaron que el enfoque cuantitativo representa el análisis numérico y estadístico de muestras numéricas que permitan probar una teoría, bajo la cual este estudio se encontraría bajo el enfoque cuantitativo.

Determinar si existe relación entre los estresores laborales y la felicidad en una empresa de agencia de aduanas en Lima, pertenece al estudio correlacional. Para lo cual Hernández et al. (2014) explicaron que los estudios correlacionales se utilizan para hallar patrones, relaciones o el grado de asociación entre dos o más variables. Con respecto a la medición, el objetivo de medir el nivel estrés laboral y la felicidad de los trabajadores, se realizará una toma de datos y análisis en un momento dado el tiempo. Hernández et al. (2014) explicaron que los estudios en donde se analizan variables y se recolectan datos en un momento específico del tiempo pertenecen a los diseños no experimentales del tipo transeccional o trasversal.

1.7. Marco Teórico

La presente investigación utiliza dos variables de investigación las cuales son la felicidad y el estrés laboral. El concepto de felicidad sobre la cual se encuentra basada la investigación corresponde a la definición de Alarcón, la cual define la felicidad como un

estado de afección de carácter subjetivo, es decir es evaluado por el mismo individuo, en relación a la satisfacción que el individuo recibe por haber adquirido algún objeto deseado. Se utilizó dicha definición debido a que la misma engloba diversos aspectos relacionados a la felicidad, como la adquisición de bienes materiales y su relación con sentimientos positivos, el auto análisis del individuo sobre su satisfacción con la vida, la temporalidad de la felicidad y el deseo de relacionarse. (Alarcón, 2006)

El concepto a desarrollar en muchas literaturas se encuentra descrito como felicidad o como bienestar subjetivo. Alarcón realiza un análisis sobre las definiciones de ambas variables y llega a la conclusión de que ambas definiciones son correctas, el bienestar subjetivo se puede reemplazar por el término de felicidad y viceversa; sin embargo, el autor explicó que la palabra bienestar por sí sola no guarda relación directa con la palabra felicidad. Es por ello, que durante el trabajo es posible utilizar tanto la palabra felicidad como el bienestar subjetivo.

La definición propuesta por Alarcón y el concepto global sobre su definición también fue punto de partida para la elaboración del instrumento de La Escala de Felicidad de Lima. Dicha escala se centra en la definición propuesta y analiza la felicidad como bienestar subjetivo y cuatro dimensiones que la componen. La dimensión de “Sentido positivo con la vida” busca plantear el análisis subjetivo del individuo sobre sus experiencias positivas y negativas. La segunda dimensión es la “Satisfacción con la vida”, en la cual el individuo evalúa su satisfacción con la vida en el momento actual. La tercera dimensión es la “Realización personal”, la cual busca atender a la satisfacción del individuo con respecto a las metas importantes alcanzadas por él. La última y cuarta dimensión, corresponde a la “Alegría de vivir”, la cual hace referencia a sentimientos relacionados a la satisfacción de sentirse vivo. (Alarcón, 2006, p.104)

El segundo concepto a desarrollarse es el estrés laboral, para la cual se recurre a la definición presentada por la Organización Mundial de la Salud en el año 2007. Dicha definición especifica que el estrés laboral consiste en una reacción del individuo, la cual ocurre cuando las exigencias laborales sobrepasan sus conocimientos, destrezas y habilidades. Bajo esta definición se brinda el carácter de reacción al estrés laboral, es posible determinar que dicha acción es producida por agentes estimulantes y estresores, y permite identificar que las causas de estrés son aquellas que impiden que los conocimientos, destrezas y habilidades del trabajador sean suficientes para realizar la tarea. (Organización Mundial de la Salud, 2007, p. 10)

El concepto de estrés laboral desarrollado por la OMS (2007) contiene siete dimensiones. La dimensión de “Clima Organizacional” se refiere a todo aquello que comprende el ambiente de trabajo creado entre el trabajador y la organización. La dimensión de “Estructura Organizacional” relaciona cómo se organiza el trabajo. La dimensión “Territorio Organizacional” especifica la relación con otras áreas. La dimensión “Tecnología” evalúa la relación entre la tecnología y su efectividad en el trabajo y la capacidad del trabajador para operarla. Las dimensiones “Influencia del Líder”, “Falta de cohesión” y “Respaldo del grupo” se utilizarían para evaluar la relación interpersonal del trabajador. (González, 2016, p. 37-38)

1.8. Hipótesis de la Investigación

La hipótesis de la investigación consiste en:

H1: Existe correlación negativa entre la Felicidad y el Estrés Laboral en los trabajadores de una Agencia de Aduanas del Callao.

1.9. Definiciones Operacionales

Felicidad:

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

Estrés Laboral:

“El estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación. Cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador.” (Organización Mundial de la Salud, 2007, p. 10)

1.10. Supuestos de la Investigación

La investigación a realizar tendrá como supuesto que la información proporcionada por los trabajadores de la empresa será certera y no es necesario realizar comprobación o corroboración de la información.

1.11. Limitaciones de la Investigación

La presente investigación contará con las siguientes limitaciones:

- Rechazo de trabajadores de la empresa por formar parte del estudio.
- Sesgo de los trabajadores en sus respuestas con el fin de protegerse ante una investigación.
- Factores externos que puedan generar algún ruido en el trabajador durante el llenado de los cuestionarios.

1.12. Delimitaciones de la Investigación

La presente investigación contará con las siguientes delimitaciones:

- Delimitación geográfica a una Agencia de Aduanas en el Callao.

- Delimitación temporal de la investigación, debido a que se realizará la aplicación de los instrumentos en el mes de setiembre del año 2018.

1.13. Resumen

Diversos efectos se pueden considerar sobre la globalización, como los mercados más competitivos, cambios rápidos en la industria, avances tecnológicos de vanguardia, crecimiento de start ups, cambios en la economía, etc. Todo ello, conlleva a que las empresas busquen cambiar y adecuarse al mercado para volverse más atractivas y competitivas. Sin embargo, para que una empresa cambie se requiere todo un proceso de transición. Proceso de transición que se suma a todas las fuerzas externas que reciben los trabajadores. Si se toma como premisa que el desempeño y productividad se encuentra relacionado con el bienestar del trabajador (Álvarez & Muñiz, 2013), es necesario considerar y evaluar si todas estos estímulos o estresores impactan en su bienestar.

Cuando se desarrolla el concepto de bienestar o felicidad, existen múltiples definiciones que pretenden explicar ambas palabras. Alarcón (2006) explicó que la definición de la palabra bienestar no necesariamente se encuentra ligada a la misma definición de la palabra felicidad, debido a que uno puede tener bienestar físico y económico pero tal vez no ser feliz. Por ello, se considera bienestar como el bienestar subjetivo de la persona, la cual consiste en una auto evaluación del ser humano con respecto al nivel de satisfacción de vida en un momento dado. Alarcón (2006) indicó que con dicha definición es posible aproximar ambas palabras.

El motivo de la investigación es determinar si existe relación entre la felicidad y los estresores laborales en el entorno de una empresa de aduanas del Callao, la cual reporta disminución en el desempeño, motivación y resultados de los trabajadores junto con aumento de la rotación. Para ello, se realizará una investigación cuantitativa del tipo correlacional, que nos permita numéricamente demostrar si existe o no relación; y no experimental transversal,

debido a que el análisis se realizará en un momento determinado del tiempo y no consecutivamente.

Los instrumentos utilizados para esta investigación son la Escala de Felicidad de Lima y la Escala de Estresores Laborales de OIT/ OMS. La Escala de Felicidad de Lima cuenta con cuatro dimensiones las cuales buscan cubrir diversos aspectos de la definición de felicidad, los cuales son “Sentido positivo de la vida”, “Satisfacción con la vida”, “Realización personal” y “Alegría de vivir”. Por otro lado, la Escala de Estresores Laborales de OIT/ OMS cuenta con siete dimensiones las cuales son el “Clima Organizacional”, “Estructura Organizacional”, “Territorio”, “Tecnología”, “Influencia del líder”, “Falta de cohesión” y “Respaldo del grupo”, las cuales buscan abarcar los principales estresores laborales en base a las investigaciones de ambas organizaciones.

Capítulo II: Revisión de la Literatura

Se expondrá los hallazgos acerca de teorías de la felicidad, considerando tanto los enfoques principales como las diversas teorías acerca de la felicidad del ser humano. Asimismo, se abarcará el concepto de bienestar subjetivo y bienestar objetivo, los cuales se encuentran relacionados con los instrumentos de medición y el aprendizaje de los evaluadores con la historia. Se presentarán, además, diversos instrumentos de medición de la felicidad en las empresas, así como estudios en el ámbito global, latinoamericano y en el Perú.

Luego, se detallarán los conceptos relacionados al estrés laboral y su influencia sobre los trabajadores. El explicará a través de diferentes autores el impacto positivo y negativo que puede tener el estrés laboral sobre los trabajadores y se mostrarán los principales factores de estrés en las empresas. Posterior a ello, se presentarán diversos estudios relacionados al estrés laboral en Latinoamérica y el Perú, así como los principales instrumentos en habla hispana y sus características.

La Figura 1 busca representar de manera ordenada la estructura del Capítulo II de revisión de literatura y los autores relacionados a cada uno de los capítulos. Para ello, se trabajará la revisión de literatura en la investigación de las dos variables, la felicidad y el estrés laboral. En el caso de la felicidad se abarcarán diversos conceptos tanto como de felicidad como de bienestar subjetivo. Posteriormente, se abarcan los contextos como la felicidad como contexto en el Perú y la felicidad en el ámbito de las empresas, incluyendo el impacto que genera en ellas. Luego, se describen los principales instrumentos de bienestar subjetivo y publicaciones de estudios relacionados a la felicidad en la empresa. En el caso del estrés laboral, se inicia con la definición de estrés, que se utilizará en el resto del trabajo de investigación, las causas y consecuencias del estrés. Luego se abarcan los instrumentos relacionados al estrés y publicaciones en donde se estudia el estrés en las organizaciones.

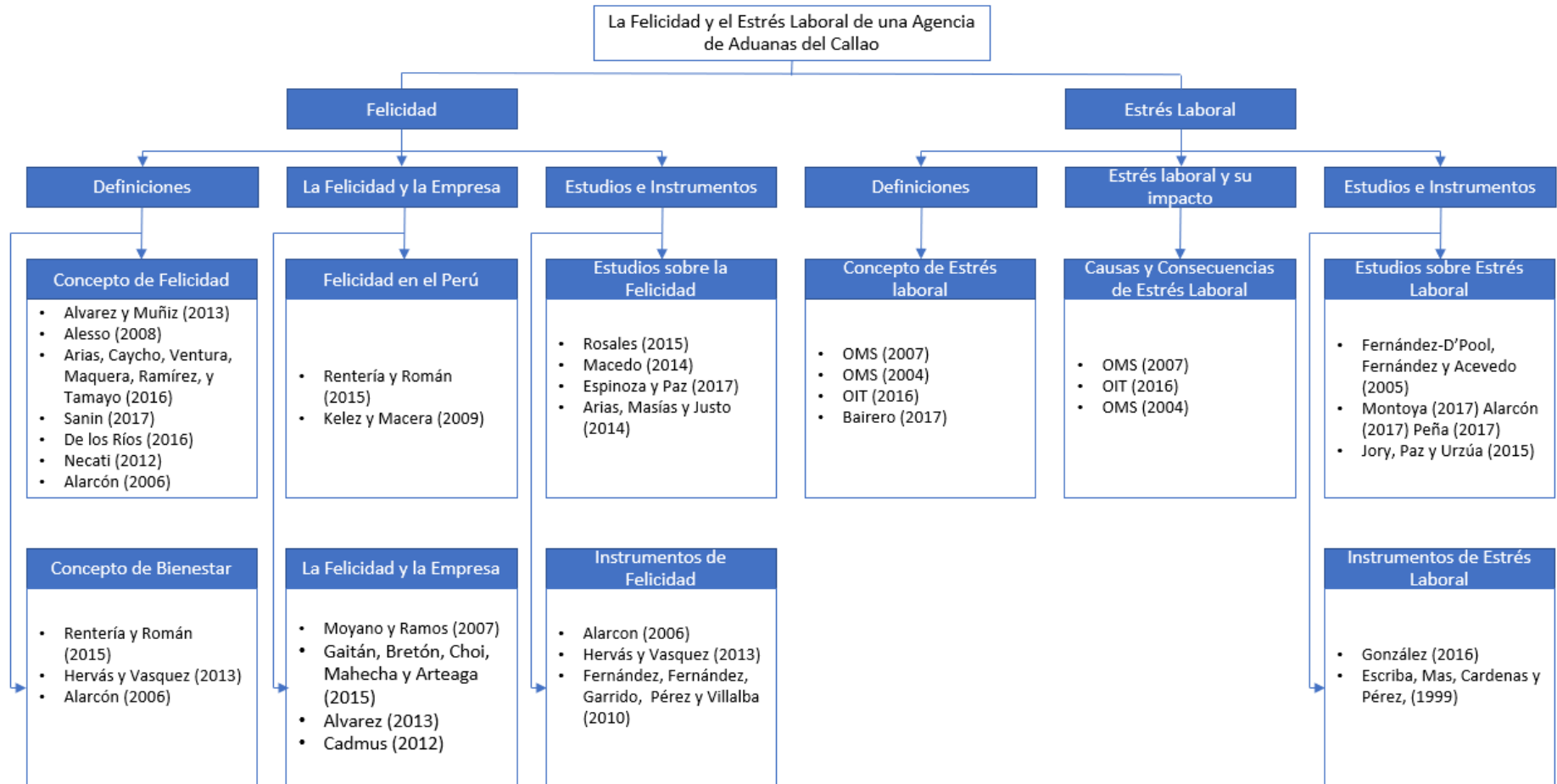


Figura 1. Esquema de revisión de literatura

2.1. Concepto de Felicidad

La primera definición del concepto de felicidad será la de Alarcón, puesto que el concepto de felicidad que se utilizará en el estudio a realizar será basado en las dimensiones y conceptos propuestas por el autor. Así mismo, se realizará dicha definición para unir tanto el concepto de felicidad como el de bienestar subjetivo, los cuales por varios autores se considera que se refieren al mismo estudio. La primera definición es la base de la investigación, para la cual Alarcón (2006) dijo que “definimos la felicidad como un estado afectivo de satisfacción plena que experimenta subjetivamente el individuo en posesión de un bien anhelado” (p. 101), la cual hace referencia a la felicidad como un estado de carácter afectivo y subjetivo en relación a un bien u objetivo deseado.

Las definiciones sobre el campo de felicidad son múltiples y varían por la perspectiva de cada autor. Alarcón (2006) explicó que su definición busca englobar diversos aspectos o frentes relacionados a la felicidad del individuo. Entre ellos se cinco elementos que la permiten definir: (a) la felicidad de manera subjetiva como satisfacción de un individuo, (b) el concepto de la felicidad como un estado temporal, (c) felicidad relacionada al poseer objetos deseados, (d) la valuación de objetos obtenidos y que se encuentran relacionados a sentimientos positivos de felicidad, (e) aspiraciones o deseos que pertenecen a una sociedad, grupo humano o conjunto de individuos. (Alarcón, 2006, p. 101)

“La felicidad podría entenderse como el estado cognitivo emocional de plenitud vital duradera y consciente, en base a una evaluación subjetiva positiva del plano tanto físico y material como social y afectivo, psicológico y espiritual de la propia existencia.” (Alvarez & Muñiz, 2013, p 4)

Como definición de la felicidad, Alvarez y Muñiz (2013) explicaron que la felicidad hace referencia a una situación o estado del ser humano en el que se encuentra en plenitud vital. Dicha plenitud vista desde un análisis y evaluación del individuo sobre su desarrollo en

aspectos materiales y espirituales. Por otro lado, Alesso (2008) explicó que, en base a su definición por terminología, existen básicamente dos términos para referirse a la felicidad: (a) eudaimonía, y (b) eutykhía. En donde se puede entender la primera hace referencia a la fortuna y a la prosperidad. Mientras que eudaimonía, remite de manera literal a la posesión de una fuerza interna que vigila nuestro destino. Arias, Caycho, Ventura, Maquera, Ramírez, y Tamayo (2016) explicaron que el origen de los estudios y suposiciones por evaluar o entender la felicidad se pueden remontar hasta Aristóteles, el cual explicaba que la felicidad se basa en llevar una vida de virtud y sabiduría. Dicha definición constituye la felicidad Eudaimónica, la cual plantea una vida de felicidad a través de la persecución de la sabiduría en una vida de virtud, lamentablemente, el conocimiento y la sabiduría no era accesible para todos en aquellos tiempos. Por otro lado, en la época de Helena, se concibe el concepto de felicidad Hedónica. Dicho concepto de felicidad radica en la satisfacción de las necesidades del ser humano y la reciprocidad de bienestar que recibe al satisfacerlas.

Por otro lado, Sanin (2017) explicó que la felicidad depende de múltiples variables del actuar del ser humano y que ello radica en el nivel de sentido y gratificación que ejercen las variables sobre su vida. Para ello, Sanin (2017) explicó que la felicidad se puede entender desde diversos aspectos de la vida del ser humano. Como primer aspecto, es posible entender la felicidad desde la personalidad de cada uno de los individuos y sus propios rasgos de carácter que ejercen fuerzas internas sobre la felicidad del individuo. El segundo aspecto, radica en contextos, situaciones o circunstancias vividas que en cierta manera generan influencia sobre la felicidad del individuo. En tercer lugar, está relacionado con el motor interno del ser humano por la búsqueda de felicidad o búsqueda de bienestar.

De los Ríos (2016) explicó que, desde el enfoque científico, la felicidad se encuentra relacionado a la vivencia de experiencia de felicidad, desde el punto de vista del individuo hacia su interior o hacia su persona. Como el individuo se auto analiza y critica su nivel de

felicidad en base a la experiencia que tiene. De los Ríos (2016) explicó que el enfoque de los estudios cambia radicalmente, debido a que en un inicio los evaluadores del estudio científico catalogaban o calificaban el nivel de felicidad de una persona. El enfoque que sugiere es que la evaluación sobre el nivel de felicidad de la persona depende de su propia evaluación en base a experiencias sobre su bienestar.

Necati (2012) resalta que los diversos autores e investigadores acerca de la felicidad utilizan conceptos o definiciones cercanas a la experiencia del ser humano sobre el gozo, satisfacción o la felicidad, para la cual resalta que una definición posiblemente cercana es referirse a la felicidad como un análisis balanceado en donde se pondere los momentos de felicidad y los momentos de tristeza o dolor. Por otro lado, el autor resalta que existen tres teorías acerca de la felicidad las cuales son la Teoría de Línea Base, la Teoría de la Comparación y la Teoría del Afecto.

Adicionalmente, Necati (2012) explicó que la Teoría de la Línea Base hace referencia a que los niveles de felicidad se encuentran, en cierta manera, codificados genéticamente en cada uno de los seres humanos. La teoría expone que el ser humano presenta una línea base relacionada a la felicidad y sobre dicha línea se producen las fluctuaciones de felicidad en base a las experiencias vividas en el día a día. Dichas fluctuaciones ocurren temporalmente y luego los niveles de felicidad regresan a la línea base. Bajo esta teoría, gran parte de los niveles de felicidad y comprensión de la felicidad personal se encuentran regulada a través de una línea base. Por otro lado, la teoría de la Comparación sugiere que el individuo realiza comparaciones de su estado actual de satisfacción en relación al estado ideal. El estado ideal podría considerarse como un estado de felicidad creado en la mente del individuo, la cual podría estar compuesto por sus propias aspiraciones, comparaciones con otros individuos, comparación con esquemas de vida ideal, entre otros. En el tercer caso, la Teoría del Afecto, sugiere que el ser humano realiza una ponderación de las situaciones vividas, considerando

situaciones felices y no felices, y las relaciona con las variables de frecuencia y duración. Bajo esta teoría, el ser humano se encontraría realizando una evaluación interna de cada situación vivida y la prolongación de estas en el tiempo, así como las repeticiones.

Por otro lado, Necati (2012) sugirió que existen brechas o puntos débiles en las tres teorías presentadas, las cuales se describen a continuación. Bajo el análisis del autor, Necati (2012) explicó que la teoría de la Línea Base al parecer no considera el posible impacto que podría tener el ser humano al recibir un factor externo de felicidad o no felicidad, debido a que la teoría supone que los seres humanos se encuentran regulados a un nivel de felicidad y éste es inamovible. En el caso de la teoría de Comparación, resulta que existe la posibilidad de reducir los estándares o los esquemas mentales de lo que debería ser una vida ideal, con el objetivo de poder alcanzar la felicidad con menor esfuerzo. Muy similar al caso de la teoría anterior, es necesario tomar en consideración los factores externos que podrían afectar la felicidad del individuo en algún momento de la vida. Por otro lado, la teoría del Afecto realizaría una ponderación interna del individuo, la cual es subjetiva debido a que la calificación de experiencias vividas puede diferir de un individuo a otro.

2.2. Concepto de Bienestar

Rentería y Román (2015) explicaron que el término de bienestar debe entenderse desde dos posiciones, la posición del bienestar subjetivo y la del bienestar objetivo. En donde, el bienestar objetivo es la causal de la desviación entre el nivel de bienestar de una población y las acciones a tomar por el gobierno, debido a que el bienestar objetivo es aquel que es observado y medido desde un agente externo que tiene contacto sobre los individuos. Por ello, Rentería y Román (2015) resaltaron que el bienestar subjetivo es aquel verdadero indicaron que demostraría el nivel de satisfacción de la población; sin embargo, la medición es una autovaloración del mismo individuo sobre su persona colocando como referencias las dimensiones o variables para aquel individuo en observación, para luego extender el método

sobre los demás individuos de la población. El resultado sería la valoración y percepción del nivel de bienestar de la población con respecto a las variables más importantes para esa población en observación.

Por otro lado, Hervás y Vázquez (2013) explicaron que existen dos vertientes sobre las mediciones del bienestar del individuo, las cuales son el bienestar recordado y el bienestar experimentado. Hervás y Vázquez (2013) resaltaron que la mayoría de instrumentos en el mercado se encuentran basados en realizar preguntas al individuo que invoque sus recuerdos. A dichos recuerdos o calificaciones en retrospectiva se les denomina bienestar recordado, los cuales se encuentran basados en la memoria y la auto evaluación de cada ser.

Lamentablemente, dichos recuerdos se encontrarían en cierta manera contaminados por efecto de la personalidad, cultura, memoria, entre otros. Para ello, Hervás y Vázquez (2013) explicaron que los nuevos instrumentos deberían incluir preguntas relacionadas al bienestar recordado y al bienestar experimentado.

Para Alarcón (2006), luego de revisar diferentes definiciones sobre bienestar, especificó que el concepto de felicidad es más complejo que el de bienestar. Las definiciones de diccionarios o enciclopedias sobre la palabra bienestar harían referencia a diferentes tipos de necesidades relacionadas a la felicidad, como por ejemplo bienestar físico, bienestar psicológico, bienestar económico, entre otros. Factores que son necesarios para el ser humano y que pueden presentar grados de satisfacción en él, sin embargo, que no necesariamente guarden relación con la felicidad. Como un ejemplo de ello, Alarcón (2006) explicó que un individuo puede gozar de salud y de dinero, pero no necesariamente se puede considerar como una persona feliz. Así mismo, explicó que existen diversos autores que definen el bienestar en su carácter subjetivo, la cual busca mediante un proceso de auto evaluación afectivo realizar una ponderación global sobre la satisfacción con la vida del ser humano, de

manera individual. Bajo dichos conceptos, como bienestar subjetivo, es posible hacer referencia a la felicidad y al bienestar subjetivo de la misma manera.

2.3. La Felicidad en el Perú

Si bien el Perú presenta crecimiento sostenido, año tras año, existen otras variables interesantes que evaluar con respecto al desarrollo del país, una de ellas es la felicidad de la población. Rentería y Román (2015) explicaron que, en el Perú a pesar de haber un crecimiento sostenido en los últimos años en el país, existe un nivel de descontento en la población que guarda relación con el nivel de bienestar de los ciudadanos, en comparación con el crecimiento del país. Además, indicaron que una posible explicación al nivel de descontento relacionado en los ciudadanos se puede deber a dos suposiciones primordialmente, las cuales son la autoevaluación del individuo sobre su persona y el análisis interno sobre su satisfacción en la vida. Ambas variables parten de un análisis interno de la persona en donde compara diversos factores de su vida para analizar el nivel de satisfacción que adquiere en su vida y su autoevaluación como persona o individuo.

Rentería y Román (2015) explicaron en base a estudios realizados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática, por sus siglas INEI, que cerca del 75% de los ingresos del ciudadano peruano proviene del trabajo o del mercado de trabajo, es decir la remuneración a cambio de su fuerza laboral. Como mercado de trabajo es posible entender la realidad del mercado peruano en tanto al trabajo formal o trabajo informal. Rentería y Román (2015) resaltaron que las cifras del resultado del estudio de INEI arrojaron que cerca de tres de cada cuatro ciudadanos poseen trabajo informal; sin embargo, indicaron que no existe un estudio que demuestre que el trabajo informal genere algún tipo de influencia negativa sobre el nivel de bienestar del ciudadano. Por ello, nace la incógnita de tratar de entender que es aquello que influencia de manera positiva o negativa el bienestar de los peruanos.

Rentería y Román (2015) explicaron que, en base al nivel de bienestar subjetivo en la sociedad limeña, el 68% se encuentra satisfecho y el 7% se encuentran muy satisfechos, en donde como expectativa se tiene que la satisfacción con la vida aumenta a nivel que aumenta la educación y la riqueza. Además, Rentería y Román (2015) explicaron que el factor más importante de bienestar para la sociedad limeña es la salud, seguido de otros factores como la seguridad, el amor, la familia, vivienda, limpieza, etc. Rentería y Román (2015) explicaron que en el Test Enebis del año 2014 en Lima Metropolitana en donde se tomó en consideración el índice Chamba, propuesto por Yamamoto, se obtuvieron resultados realmente importantes. Dentro de los hallazgos más importantes se encuentran que el trabajador limeño percibe que los resultados y el logro alcanzado por su trabajo es inferior al de sus expectativas, y que el sector informal presenta insatisfacción con su trabajo. Rentería y Román (2015) explicaron que las condiciones de los empleos informales son la causa de la baja satisfacción con la vida y el trabajo de aquellos trabajadores. Las bajas condiciones laborales y la brecha entre los logros alcanzados y las expectativas del trabajo, podrían ser las causantes principales de los resultados.

Con respecto a Lima Metropolitana, Kelez y Macera (2009) realizaron un estudio para hallar las posibles diferencias existentes entre el nivel de bienestar subjetivo y el nivel socio económico de los ciudadanos de dicha ciudad. Al igual que Rentería y Román, Kelez y Macera (2009) exponen que el bienestar subjetivo es el que debería de preocupar u ocupar al gobierno debido a que sostiene la realidad de la población, mientras que el bienestar objetivo es aquel medido bajo agentes externos que interpretan los datos desde su percepción, mas no la percepción del individuo. Además, Kelez y Macera (2009) explicaron que en las encuestas en donde se cuestiona al individuo sobre su nivel de felicidad no suelen estar relacionados al bienestar en sí. Kelez y Macera (2009) explicaron ello debido a que el individuo realiza una asociación interna de la palabra felicidad con afecto, para lo cual el individuo evalúa sus

emociones o estados de ánimo. Mientras que, si se cuestiona en base a la palabra bienestar o satisfacción, el individuo realiza un análisis de su situación actual.

En un análisis de los niveles socio económicos de la ciudad, Kelez y Macera (2009) explicaron que para el nivel socio económico A, una de las principales variables económicas que impactan en el bienestar es el dinero, para lo cual se expresó que el dinero sería la base del bienestar subjetivo. Mientras que para los niveles socio económico más bajos, explicaron que el dinero consistiría en una fuente de preocupación y de posibles amenazas. Para los niveles socio económicos más bajos, el dinero no representaba la variable principal, sino que era un factor que podría complementar otros aspectos. Por otro lado, con respecto a las aspiraciones de los individuos de los diferentes niveles socio económicos, en los niveles más bajos se mostró interés aspiracional entorno a la familia; mientras que en los niveles A, B y C las aspiraciones se encontraron centradas alrededor de estudios y desarrollo.

Kelez y Macera (2009) explicaron que otra diferencia encontrada en los hallazgos del estudio es la diferencia en la flexibilidad para asumir riesgos, retos o cambios entre los niveles socio económicos de la población limeña. Kelez y Macera (2009) sostuvieron que los niveles socio económicos A y B mostraron regular flexibilidad a cambios o situaciones de riesgos; sin embargo, los niveles más bajos mostraron poca flexibilidad y resistencia, debido a que la representación de cambio para esta población significó una posible amenaza a su bienestar.

2.4. La Felicidad y la Empresa

Los estudios de la felicidad en el individuo con los años van en aumento y recientemente se muestra interés por tratar o investigar la felicidad de los trabajadores, es decir la felicidad en el ámbito empresarial. Moyano y Ramos (2007) indicaron que la felicidad se encuentra relacionada a la satisfacción del empleado dentro del trabajo. Así mismo, explicaron que aquellos empleados con menor motivación, mayores niveles de estrés

y menor nivel de satisfacción laboral, presentan menor nivel de felicidad que aquellos trabajadores más motivados.

“Desde hace un tiempo, la felicidad forma parte del foco estratégico de muchas empresas que, desde la perspectiva de distintas escuelas de pensamiento, la han tomado como base de sus procesos de desarrollo personal o de gestión de sus equipos” (Gaitán, Bretón, Choi, Mahecha & Arteaga, 2015, p.1).

Gaitán et al. (2015) explicaron que la gestión de la felicidad hoy por hoy demuestra que es el camino a seguir de las empresas, con éxitos redundantes tanto el de IBM, Open English, Zappos, entre otros. Los autores explican cuál es el motivo del surgimiento de la tendencia de la gestión de la felicidad en las empresas y la relación con dos principales causas. La primera causa, Gaitán et al. (2015) indicaron que la migración, de la economía industrial, de producción o venta de bienes hacia servicios ha generado un gran cambio en las organizaciones y en su concepción sobre el rol del empleado. Las empresas que basaban su economía en la producción de bienes se enfocaban en los procesos de calidad, reducción de merma, procesos logísticos y control, debido a que su principal ganancia se encontraba en el desempeño y comercialización de los bienes producidos. Sin embargo, la migración hacia la comercialización de servicios, genera que el principal activo del producto es la persona que atiende o brinda el servicio. Bajo este esquema, el cambio de enfoque de productividad y rentabilidad se vira hacia la persona, es decir el trabajador.

La segunda causa, Gaitán et al. (2015) explicaron que existen un concepto fuerte relacionado a la concepción del mundo, de las generaciones baby boomers, generación X y millenials. Gaitán et al. (2015) resaltaron que la concepción sobre el mundo o la felicidad varía dependiendo de las generaciones presentes y que, además, su desempeño se encuentra asociado a ello. Para ello, Gaitán et al. (2015) explicaron que la generación baby boomer por las mismas circunstancias en las que crecieron, requerían buscar ambientes de estabilidad y

control, mientras que la generación X presenta gran concentración en el logro y la acumulación de riqueza, lo cual conllevaba a los trabajadores a comprometer su vida laboral con su trabajo y buscar el reconocimiento y riqueza necesaria en ambos ambientes. Por otro lado, la generación de los millennials tiene como sentido de logro o sentido de éxito a la felicidad. Dicha generación considera importante algunos rasgos de las generaciones anteriores, pero presenta un fuerte componente sobre la felicidad y el vivir feliz, incluyendo todos aquellos componentes que se requieren ese fin. Por ello, gracias a ambas causas sobre el estudio de la felicidad, es importante considerar que la felicidad en las empresas debe ser asimilada dentro del esquema organizacional como una de las gerencias o mandos medios y, así, poder tomar políticas alrededor de la felicidad y bienestar de los trabajadores.

“La felicidad está pasando a ser considerada como un elemento de alta importancia en las organizaciones, que empiezan a mostrar interés y enfoque para entender como esta puede influir positivamente en su entorno. Además, mejora el rendimiento, productividad, adaptabilidad, creatividad, calidad, innovación e incluso hace posible una mejor comunicación entre los miembros de una compañía” (Gaitán, Bretón, Choi, Mahecha & Arteaga, 2015, p.13).

Dentro del concepto de gerencia de felicidad, existen diversas políticas y actividades relacionados a ello, sin embargo, uno de los pilares de la gerencia de felicidad son las funciones que se llevan a cabo por el gerente. Gaitán et al. (2015) explicaron que la gerencia de la felicidad tendría como función de influir y transmitir transversalmente la felicidad hacia los empleados con el objetivo de crear cultura optimista y de valores, motivar a los empleados, fortalecer la comunicación y a los equipos de trabajo de toda la empresa. Uno de los puntos más importantes de la gestión de felicidad no es demostrar que se realicen acciones entorno a la felicidad, sino que verdaderamente existan ambientes de trabajo felices

dentro de la organización. Para ello, Gaitán et al. (2015) indicaron 5 fases que se deben tomar en cuenta dentro de la gestión de felicidad. En la Tabla 1 se muestran estas fases.

Tabla 1

Principales fases a tomar en cuenta en gestión de la felicidad

Fases	Descripción
1. Happy Awareness	Conferencias de sensibilización, que generan un acercamiento a nuevos conceptos y teorías.
2. Ampliación del entendimiento	Potenciar sesiones de aprendizaje, círculos de reflexión y mesas redondas.
3. Diseño de acciones a la mano	Actividades como el World Coffe a través de la modalidad coaching, reuniones estratégicas colaborativas y actos de bondad.
4. Comunicación y movilización	Estrategias de comunicación y gamificación.
5. Retroalimentación y evaluación	Evaluación de clima organizacional, retroalimentación.

Adaptado de Todo es cuestión de actitud. Gestión de la felicidad por Gaitan, I., Breton, D., Urbano, H., Mahecha, C., & Arteaga, M. (2015). *Harvard Deusto business review*, 244, p.17.

Por otro lado, la psicología organizacional también relaciona la felicidad de los trabajadores con el óptimo desempeño de las empresas. Álvarez (2013) explicó que la psicología positiva organizacional presenta como fin el desarrollo de las personas en la organización. Para ello, la psicología positiva se basa en diversos estudios que demuestran que los empleados satisfechos, incrementan su productividad y rendimiento en las empresas. Inclusive estudios en donde se demuestra que las organizaciones que presentan emociones negativas tienden a tener problemas internos y afectan seriamente el desempeño de los empleados, como por ejemplo burocracia en los procedimientos y procesos, aumento de rotación, ausencia de los trabajadores, enfermedades, pérdida de motivación y liderazgo, entre otros.

Álvarez (2013) indicó que resaltar o trabajar las emociones positivas dentro de la organización evitaría que las empresas presenten dichos síntomas. Para ello, considera que tanto Seligman como Csikszentmihalyi, en sus estudios, incluyeron dos variables de gran magnitud en la psicología positiva, las cuales son el compromiso y el flujo, respectivamente.

“El fluir y el compromiso permiten una motivación intrínseca en las personas, basada en el equilibrio entre habilidades y las tareas que se llevan a cabo, siendo obstaculizados cuando las tareas son muy fáciles o muy difíciles en relación con las habilidades y competencias de las personas, y fortaleciéndose cuando se cuenta con espacios de trabajo que observan metas y objetivos claros” (Álvarez, 2013, p.2).

Alrededor de los conceptos de felicidad en el trabajo existen diversos matices y definiciones acerca del concepto. Cadmus (2012) explicó que existen diversas definiciones acerca de la felicidad en el trabajo y estudios sobre la relación que existe entre la productividad del empleado y su nivel de felicidad. Para ello, Cadmus (2012) indicó que existe factores laborales que son necesarios tomar en cuenta y que afectan la satisfacción del empleado. Entre estos factores se tiene la cultura de la empresa, el balance de vida con el trabajo, el compromiso, los planes de crecimiento y compensación, y el soporte.

La cultura de la empresa podría ser un efecto de alimentador de línea base en la felicidad de los empleados. Una cultura sana y positiva crea un ecosistema que evitaría el ingreso de emociones negativas que puedan afectar al empleado. El balance de vida con el trabajo podría estar bajo una influencia generacional debido a lo expuesto anteriormente; sin embargo, es importante considerar que es necesario que los empleados tengan un balance de vida equilibrado con el trabajo para el aumento de su satisfacción. El compromiso, se encuentra relacionado a la reciprocidad de la valuación del trabajo del empleado y su reconocimiento. Así mismo, los planes de compensación y desarrollo profesional deben ser considerados como planes integrales y no solo monetarios. Existen diversos métodos compensatorios a los empleados que pueden traerle beneficios y no ser económicos. La ponderación de los planes compensatorios la realiza el individuo y ello se encuentra relacionado en su satisfacción. Por último, el soporte y los recursos son necesarios para que el

empleado pueda operar sin dificultad. Estos factores deben ser considerados en el planeamiento de la satisfacción laboral del empleado. (Cadmus, 2012, p. 21-25)

2.5. Estudios sobre Felicidad en el Trabajo en el Perú

2.5.1 Estudio sobre satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana

Rosales (2015) explicó mediante un estudio que existe relación entre la satisfacción con la vida y uno de los factores de la satisfacción laboral, el cual se encuentra relacionado a los ambientes de trabajo. El estudio consiste en determinar la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en 90 empleados de una empresa del rubro de salud en la ciudad de Lima Metropolitana. En el estudio se utilizaron dos instrumentos para medir cada variable, respectivamente. El primer instrumento es el de la Escala Chamba es Chamba de Yamamoto (2012), el cual es utilizado para evaluar los factores relacionados a la satisfacción en el trabajo; el segundo instrumento es la Escala de Satisfacción con la Vida de Diener (1985), la cual es utilizada para que cada individuo realice una evaluación sobre la satisfacción que lleva. Los resultados del estudio demuestran que existe una correlación positiva y significativa entre la satisfacción la vida y el factor “un buen lugar para trabajar”. El cual comprende los indicadores de “capacitación para trabajar bien”, “un ambiente de trabajo limpio y seguro” y “compañeros de trabajo organizados y cordiales”. (Rosales, 2015, p. 11-14)

2.5.2 Estudio sobre la satisfacción laboral y bienestar subjetivo en trabajadores de una empresa de telefonía móvil en Arequipa

Macedo (2014) realizó un estudio a una empresa de telefonía móvil en el departamento de Arequipa, sobre el cuál determinó que existe una relación moderada entre la satisfacción laboral y el bienestar subjetivo. Para ello, se tomó una muestra de 100 trabajadores y se aplicaron dos instrumentos. El primer instrumento es el de la Escala de

Felicidad de Lima la cual es utilizada para analizar el bienestar subjetivo; el segundo instrumento es la Escala SL-SPC utilizada para medir la satisfacción laboral. Los resultados demuestran que más del 50% de los empleados se encuentran satisfechos laboralmente, con un bajo nivel de satisfacción de 41% en el factor de “reconocimiento personal”. Otro hallazgo encontrado en el estudio es una correlación moderada alta entre el factor de “Realización personal” del instrumento de satisfacción laboral y el factor de “Satisfacción con la vida”. Los demás factores mostraron correlaciones bajas o mínimas. (Macedo, 2014, p. 42-49)

2.5.3 Estudio sobre la influencia de la felicidad organizacional en la productividad de los colaboradores en los centro de atención al cliente de la empresa América Móvil

Espinoza y Paz (2017) realizaron un estudio para determinar si existe relación entre la felicidad organizacional y la productividad de los trabajadores de una empresa del sector de telecomunicaciones. La muestra para este estudio es de 40 personas y se utilizaron los instrumentos de Gallup Q12 y el modelo PERMA para elaborar un instrumento que permita medir la felicidad organizacional y pueda ser correlacionada con la productividad de la empresa. El resultado es una correlación alta entre la felicidad organizacional y la productividad, instrumentos que en dos tiempos. Otro hallazgo importante se encuentra alrededor de la percepción de los trabajadores en el mes de menor productividad. Para dicho mes, se encontró que aumento la percepción de que los trabajadores hablaban mal de la compañía, se observaba menor innovación, los indicadores de comunicación disminuyeron y la percepción sobre las recompensas y estrategias disminuyó. Los meses utilizados para realizar la toma de los instrumentos fueron el mes de noviembre y el mes de mayo. (Espinoza & Paz, 2017, p. 115-118)

2.5.4 Estudio sobre la felicidad, síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en una empresa privada de Arequipa

Se realizó una investigación para determinar la relación existente entre la felicidad y el síndrome de burnout y el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento. Para ello, trabajaron sobre 74 trabajadores de una empresa privada en donde encontraron que existía relación entre algunos factores de los instrumentos y que existía variación en los resultados de acuerdo al género. Los instrumentos utilizados son los de la Escala de Felicidad de Lima, el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Conductas de Afrontamiento de Estrés de Magnuson. Los resultados indicaron que los hombres presentaban menores niveles de burnout que las mujeres, 79.5% de hombres presentaron niveles de burnout leve en comparación de las mujeres quienes obtuvieron un 63.3%. Así mismo, se encontró una relación alta y negativa entre la felicidad y el estrés crónico en el sexo femenino, sobre lo cual se halló que tienen preferencia por un estilo de afrontamiento evitativo o pasivo. (Arias, Masías & Justo, 2014, p. 75-88)

2.6. Instrumentos de Felicidad

Los instrumentos citados son aquellos de mayor uso y con traducción vigente al español. Alarcon (2006) dijo que la investigación psicológica de la felicidad o bienestar subjetivo se ha venido incrementando de forma vertiginosa en las últimas décadas, al punto de convertirse en el comportamiento más investigado por la Psicología Positiva. No obstante, los avances en la investigación de la felicidad, las pruebas para evaluarla son relativamente escasas; entre las más conocidas y acreditadas se encuentran el Oxford Happiness Inventory (OHI), Pemberton Happiness Index, la Satisfaction with Life Scale y la Newfoundland Scale of Happiness, las cuales se encuentran en inglés.

2.6.1 Escala de Felicidad de Lima

La Escala de Felicidad de Lima surge debido a la poca cantidad de instrumentos destinados al habla hispana y con oficio en los países de América del Sur. La escala realiza una medición de la felicidad o el bienestar subjetivo dividido en 4 dimensiones las cuales son el “sentido positivo con la vida”, “satisfacción con la vida”, “realización personal” y “alegría de vivir”. (Alarcón, 2006, p.104)

Las dimensiones presentes en el instrumento hacen referencia a diferentes aspectos o conceptos sobre la felicidad de la persona. El “sentido positivo con la vida” hace referencia a la auto evaluación del individuo sobre aquellas experiencias tanto positivas como negativas. Se puede relacionar con los sentimientos profundos de depresión, rechazo, negatividad, entre otros. La relación de estos sentimientos negativos sobre su efecto y relación con la vida, así como el positivismo como concepto hacia la vida. La segunda dimensión es la de “satisfacción con la vida”. La satisfacción con la vida hace referencia a la evaluación del individuo con respecto a su estado actual y la satisfacción con su vida sobre cómo se encuentra en dicho momento. Se evalúan factores como logros y condiciones alcanzados en el momento evaluado y a sus ideales de vida. (Alarcón, 2006, p.104)

La dimensión de “realización personal” se basa en el sentido de la satisfacción del individuo con respecto a aquellas metas que son las más importantes para su vida. Aquellas metas que el individuo considera que son las más importantes para poder alcanzar la felicidad plena. La cuarta y última dimensión del instrumento es la de “alegría de vivir”. Dicha dimensión hace referencia a emociones con respecto a los sentimientos relacionados a la satisfacción de vivir y de sentirse vivo. (Alarcón, 2006, p. 104)

La Escala de Felicidad de Lima cuenta con 27 ítems, con escala de Likert de 5 puntos, los cuales se asocian a las dimensiones expuestas anteriormente, ver Tabla 2. Los ítems 26, 20, 18, 23, 22, 02, 19, 17, 11, 07 y 14 están relacionados a la dimensión de sentido positivo

con la vida. Los ítems 04, 03, 05, 01, 06 y 10 se relacionan con la dimensión de satisfacción con la vida. Los ítems 24, 21, 27, 25, 09 y 08 se relacionan con la realización personal; mientras que los ítems 12, 15, 16 y 13 se relacionan con la dimensión de alegría de vivir. De esta manera se relacionan cada ítem del instrumento con las dimensiones. Finalmente, la clasificación de cada dimensión, así como el nivel de bienestar subjetivo general de la muestra, se realiza en las escalas de muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto, ver Tabla 3. (Toribio, González, Valdez, González & Van Barneveld, 2012, p. 74)

Tabla 2

Escala de Felicidad de Lima

Contenido del ítem
1. En la mayoría de las cosas mi vida está cerca de mi ideal
2. Siento que mi vida está vacía
3. Las condiciones de mi vida son excelentes
4. Estoy satisfecho con mi vida
5. La vida ha sido buena conmigo
6. Me siento satisfecho con lo que soy
7. Pienso que nunca seré feliz
8. Hasta ahora, he conseguido las cosas que para mí son importantes
9. Si volviera a nacer, no cambiaría casi nada de mi vida
10. Me siento satisfecho con lo que soy
11. La mayoría del tiempo me siento feliz
12. Es maravilloso vivir
13. Por lo general me siento bien
14. Me siento inútil
15. Soy una persona optimista
16. He experimentado la alegría de vivir
17. La vida ha sido injusta conmigo
18. Tengo problemas tan hondos que me quitan la tranquilidad
19. Me siento un fracasado
20. La felicidad es para algunas personas, no para mí
21. Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado
22. Me siento triste por lo que soy
23. Para mí, la vida es una cadena de sufrimientos
24. Me considero persona realizada
25. Mi vida transcurre plácidamente
26. Todavía no he encontrado sentido a mi existencia
27. Creo que no me falta nada

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

Tabla 3

Clasificación de las dimensiones de la Escala de Felicidad de Lima

Categoría	Infeliz	Medianamente feliz	Feliz	Altamente feliz
D1: Sentido positivo con la vida	52 a más	39 a 51	25 a 38	Menos de 24
D2: Satisfacción con la vida	6 a 12	13 a 18	19 a 24	25 a más
D3 Realización personal	6 a 12	13 a 18	19 a 24	25 a más
D4: Alegría de vivir	4 a 8	9 a 12	13 a 16	17 a más

Tomado de Manual de la Escala de Felicidad de Lima, por Alarcón, R. (2006), p. 10.

2.6.2 Índice de Felicidad de Pemberton

El “Índice de Felicidad de Pemberton” fue creada en 2013 por Gonzalo Hervás y Carmelo Vázquez con el objetivo de poder unir diferentes enfoques de bienestar en un solo instrumentos. Bajo este modelo se unen los conceptos de felicidad Eudaimónica, Hedónica, general y bienestar social. Así mismo, distingue ítems relacionados al bienestar recordado y el bienestar experimental, y fue probado en los países de Alemania, India, Japón, México, Rusia, España, Suecia, Turquía y Estados Unidos. Gracias a ello, el instrumento también se encuentra traducido y validado para diversas realidades. (Hervás y Vázquez, 2013)

Los ítems del instrumento se realizaron en base a diversos instrumentos existentes como la Escala de Satisfacción Vital o SWLS por sus siglas en inglés, la Escala Subjetiva de Felicidad o SHS, la Escala de Florecimiento o FS, la Escala de Satisfacción con Dominios de la Vida o SWDL, la Escala de Bienestar Psicológico de Riff o SPWB, el Esquema de Afectos Positivos y Negativos o PANAS, el Formulario de Salud Mental Continua o MHC – FS y la Escala de Bienestar Mental de Warwick – Edinburgh. La sección correspondiente al bienestar recordado cuenta con 11 ítems los cuales agrupan conceptos relacionados a Eudaimónica, Hedónica, general y bienestar social, ver Tabla 4. (Hervás y Vázquez, 2013)

Por otro lado, la segunda sección del instrumento cuenta con 10 ítems relacionados al bienestar experimentado y considera experiencias positivas y experiencias negativas, las cuales fueron seleccionadas con el objetivo de que sean válidas y convergentes para todos los

países, ver Tabla 5. Además, la primera sección cuenta con una escala de 0 a 10, en donde 0 hace referencia a estar totalmente en desacuerdo y 10 refiere a estar totalmente de acuerdo.

La segunda sección, la sección de bienestar experimentado, cuenta con escala de respuestas de “Si” o “No”. (Hervás y Vázquez, 2013)

Tabla 4

Estructura del Bienestar Recordado del Índice de Felicidad de Pemberton

Dominios y Sub Dominios	Descripción
Bienestar General	Escala de Satisfacción Vital, Escala Subjetiva de Felicidad, Escala de Satisfacción con Dominios de la Vida
Bienestar Eudaimónico	
Sentido de vida	Escala de Bienestar Psicológico de Riff: Propósito en la vida
Aceptación personal	Escala de Bienestar Psicológico de Riff: Aceptación personal
Relacionamiento	Escala de Bienestar Psicológico de Riff: Relaciones positivas
Competencia	Escala de Bienestar Psicológico de Riff: Control del medioambiente
Autonomía	Escala de Bienestar Psicológico de Riff: Autonomía
Bienestar Hedónico	
Afectos positivos	Esquema de Afectos Positivos y Negativos: Afecto Positivo
Afectos negativos	Esquema de Afectos Positivos y Negativos: Afecto Negativo
Bienestar Social	Escala de Satisfacción Vital, Escala Subjetiva de Felicidad, Escala de Satisfacción con Dominios de la Vida: Satisfacción con el país.

Tomado de Construction and validation of a measure of integrative well-being in seven languages: The Pemberton Happiness Index, por Hervás, G. & Vázquez, C. (2013). *Health and Quality of Life Outcomes*, p.7.

2.6.3 Escala de Satisfacción Vital

El instrumento de Escala de Satisfacción Vital fue creado en base a la unión de conceptos de bienestar subjetivo y satisfacción vital. Los estudios e instrumentos de bienestar subjetivo evalúan componentes emocionales del individuo, en base a emociones positivas o negativas de circunstancias diarias; mientras que la satisfacción vital sugiere un proceso cognitivo del individuo. Se considera cognitivo debido a que se realiza una autoevaluación en base a comparaciones de la vida del individuo con un ideal establecido anteriormente, dichas

comparaciones se realizan sobre un aspecto general. La Escala de Satisfacción Vital cuenta con cinco preguntas, medido con escala del tipo Likert del 1 al 7, ver Tabla 6. El instrumento es uno de los más usados a nivel mundial desde su creación en 1985. (Fernández et al, 2010)

Tabla 5

Índice de Bienestar de Pemberton

Dominio	Contenido del ítem
Bienestar Recordado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Me siento muy satisfecho/a con mi vida. Me siento con la energía necesaria para cumplir bien mis tareas cotidianas. 2. Siento que mi vida es útil y valiosa. 3. Me siento satisfecho/a con mi forma de ser. Mi vida está llena de aprendizajes y desafíos que me hacen crecer. 4. Me siento muy unido a las personas que me rodean. Me siento capaz de resolver la mayoría de los problemas de mi día a día. 5. Siento que en lo importante puedo ser yo mismo/a. 6. Disfruto cada día de muchas pequeñas cosas. En mi día a día tengo muchos ratos en los que me siento mal. 7. Siento que vivo en una sociedad que me permite desarrollarme plenamente.
Bienestar Experimentado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Me sentí satisfecho por algo que hice 2. En algunos momentos me sentí desbordado. 3. Pasé un rato divertido con alguien. 4. Me aburrí durante bastante tiempo. 5. Hice algo que realmente disfruto haciendo. 6. Estuve preocupado por temas personales. 7. Aprendí algo interesante. 8. Pasaron cosas que me enfadaron mucho. 9. Me permití un capricho. 10. Me sentí menospreciado por alguien.

Adaptado de Construction and validation of a measure of integrative well-being in seven languages: The Pemberton Happiness Index, por Hervás, G. & Vázquez, C. (2013). *Health and Quality of Life Outcomes*, p.8.

Tabla 6

Escala de Satisfacción Vital

Contenido del ítem
1. La mayoría de los aspectos de mi vida es como quiero que sea
2. Hasta ahora no he conseguido de la vida las cosas que considero importantes
3. Estoy satisfecho/a con mi vida
4. Si pudiera vivir mi vida otra vez, la repetiría tal y como ha sido
5. Las circunstancias de mi vida son buenas

Adaptado de Evidencias de validez de la adaptación al español de la escala de satisfacción con la vida (SWLS) en una muestra de estudiantes universitarios, por Fernández, M., Fernández, M., Garrido, M. Pérez, J. & Villalba, E. (2010), *Metodología de encuestas*, 12, p. 54.

2.7. Concepto de Estrés Laboral

Las definiciones sobre el concepto presentes en el documento se encuentran asociadas a estudios, reportes y artículos relacionados al estrés laboral en países en desarrollo. La Organización Mundial de la Salud (2007) explicó que existe diferencia en los niveles de estrés laboral entre los países industrializados y los países en desarrollo, y que efectivamente, la mayor preocupación se centra en los países en desarrollo, debido a la falta de estudios y las fuerzas externas e internas como producto de la globalización.

“El estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación. Cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador.” (Organización Mundial de la Salud, 2007, p. 10)

Como parte de la definición del estrés laboral es necesario rescatar que el estrés laboral, pertenece al ámbito laboral pero que puede recibir influencia de otros ámbitos de la persona y que se caracteriza por ser un patrón de reacciones frente a situaciones en donde el trabajador no tiene los recursos necesarios para superar los obstáculos. Dicho esto, el deseo de reconocimiento, éxito y de satisfacción laboral al cumplir objetivos y metas puede ser

invadido por emociones negativas como la ansiedad, preocupación o enojo, las cuales derivarían a contaminar la estabilidad del trabajador y su rendimiento dentro del trabajo. En peor situación, aquellos que no cuentan con apoyos del ámbito social – laboral como sus compañeros de trabajo. (Organización Mundial de la Salud, 2007, p. 10)

“El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro. El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no solo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador.”

(Organización Mundial de la Salud, 2004, p. 4)

La Organización Mundial de la Salud (2004) explicó que el estrés laboral es el resultado del trabajador frente a un desequilibrio. Desequilibrio que viene dado por presión laboral o exigencia laboral y factores internos como los conocimientos y las capacidades del trabajador. Bajo esta definición es posible entender que el estrés laboral se produce también desde un enfrentamiento en donde el individuo busca equiparar su conocimiento y capacidades sobre las tareas o exigencias demandadas, pero que, lamentablemente, las exigencias sobre pasan a estas capacidades o no es posible utilizarlas en su totalidad. Lo último podría relacionarse a diferentes aspectos explicados anteriormente como la falta de accesos, innovación y recursos que se brindan a los empleados durante su trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo (2016) explicó que el estrés desde su origen biológico podría entenderse como una respuesta del cuerpo frente al cambio. El cambio podría ser originado por estímulos o agentes, los cuales podrían denominarse como estresores, generarían sobre el ser humano una reacción. Una reacción modificadora de las condiciones del ser humano que pueden ser tanto positivas como negativas. Por ello, el estrés

provocado por estímulos o estresores podría definirse como condiciones determinadas que pueden afectar, al ser humano, físicamente, psicológicamente o también a su bienestar. Gracias a esta definición se entiende que las causas del estrés pueden considerarse como estresores y que el estrés se puede determinar como una reacción positiva o negativa, cuyo impacto puede afectar el bienestar del individuo.

Por otro lado, al retroceder hacia la definición principal de estrés es posible unir los conceptos y entender una definición global sobre el estrés laboral. Bairero (2017) explicó que el estrés se puede entender como un estado de carácter psíquico producido por la larga duración de estimulantes que producen presión sobre el individuo y que, a su vez, presentan ansiedad. Bairero (2017) indicó que el estrés puede ser tanto positivo o negativo para el ser humano y que la principal diferencia radica en la duración del mismo. El estrés positivo se caracteriza por enfrentar al individuo a situaciones de corta duración; mientras que el estrés negativo se presenta con duración larga que sobrepasan la capacidad, control y estabilidad del individuo.

2.8. Causas y Consecuencias de Estrés Laboral

2.8.1 Causas del estrés laboral

El estrés laboral se encuentra relacionado al vínculo que comparte el trabajador con su ambiente de trabajo y los factores relacionados a ello. La Organización Mundial de la Salud (2007) explicó que las causas del estrés laboral se pueden observar desde dos frentes: (a) características del trabajador y (b) características del trabajo. En base a ambos puntos, se puede explorar que las características del trabajador corresponden a todas aquellas condiciones del trabajador que prevalecen en su relación laboral, como experiencias, estudios, tipo personalidad, estilos para enfrentar problemas, entre otros; mientras que las características del trabajo hacen referencia a todas aquellas condiciones laborales a las cuales el trabajador es sometido, incluyendo la percepción del trabajador sobre ellas. Condiciones

preocupantes podrían ser la de un trabajo con alto riesgo laboral, afecciones de salud, alta demanda laboral, falta de decisión, acoso, clima laboral, cultura, procesos no definidos o engorrosos, entre otros. Así mismo, se puede distribuir las causas del estrés laboral entre individuo, trabajo y la relación entre hogar y trabajo, ver Tabla 7. (Organización Mundial de la Salud, 2007, p. 14)

Tabla 7

Causas del estrés laboral descritos por la OMS

Categoría	Causas
Trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajo a ritmo rápido, presión de tiempo 2. Falta de control 3. Baja participación en las decisiones 4. Poco apoyo de colegas o supervisores 5. Pobre desarrollo de carrera 6. Inseguridad laboral 7. Muchas horas de trabajo 8. Salarios bajos
Relación Hogar - Trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conflicto de papeles y responsabilidades (mujeres) 2. El hogar es el lugar de trabajo 3. La familia está expuesta a los riesgos ocupacionales 4. Violencia doméstica, ataque físico, peligro de violación sexual 5. Dificultades en la logística de la vida diaria
Persona	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competitiva, hostil 2. Demasiado comprometida 3. Falta de confianza en sí mismo

Tomado de Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional, por Organización Mundial de la Salud (2007). *Protección de la salud de los trabajadores*, 6, p.17.

Otra variable importante relacionada al estrés laboral y que podría considerarse como un factor determinante, mas no tal vez una causa, es la diferencia de género. La Organización Mundial de la Salud (2007) explicó que las mujeres suelen presentar estrés laboral en mayor proporción que los hombres debido a factores que afectan directamente al sexo femenino o y no al masculino, los cuales se relacionan a su vez al trabajo. Entre los principales factores, las Organización Mundial de la Salud (2007) explicó que es posible encontrar: (a) dificultad para

balancear el rol de la mujer en el hogar y el trabajo, (b) lucha por la independencia de rol en el género frente a las expectativas sociales, (c) acoso sexual, (d) discriminación salarial y ocupacional de la mujer y (e) violencia doméstica la cual es cercana al 30% en América Latina. Todo ello, podría revelar que en los países de América Latina los estudios podrían encontrar mayores niveles de estrés en el sexo femenino e inclusive mayor frecuencia de ello.

Tabla 8

Características estresantes del trabajo

Categoría	Sub Categoría	Condiciones que Definen el Peligro
Contenido del trabajo	Entorno de trabajo y equipo de trabajo	Problemas relacionados con la confiabilidad, disponibilidad, idoneidad y mantenimiento o reparación de equipos e instalaciones.
	Diseño de la tarea	Falta de variedad o ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o sin sentido, subutilización de habilidades, alta incertidumbre
	Carga de trabajo/ Espacio de trabajo	Sobrecarga o subcarga de trabajo, falta de control sobre la estimulación, altos niveles de presión de tiempo.
	Programación de trabajo	Trabajo por turnos, horarios de trabajo inflexibles, horarios impredecibles, horarios largos o no sociales.
Contexto del trabajo	Funciones y cultura organizacional	Mala comunicación, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizacionales
	Rol en la organización	La ambigüedad de roles y los conflictos de roles, la responsabilidad de las personas.
	Desarrollo de carrera	Estancamiento e incertidumbre de la carrera, promoción insuficiente o promoción excesiva, salario deficiente, inseguridad laboral, bajo valor social del trabajo.
	Control de decisión	Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo (el control, particularmente en forma de participación, también es un problema organizacional contextual y más amplio)
	Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social o físico, malas relaciones con los superiores, conflicto interpersonal, falta de apoyo social.
	Interfaz de trabajo en casa	Conflictos en las demandas de trabajo y hogar, bajo apoyo en el hogar, problemas de carrera doble.

Tomado de Estrés en el trabajo: un reto colectivo, por Organización Internacional del Trabajo (2016). Italia. Organización Internacional del Trabajo, p. 3.

La Organización Internacional del Trabajo (2016) explicó que las causas del estrés laboral, principalmente, provienen de la interacción del ser humano con su ambiente de trabajo. Dichas causas pueden darse por dos aspectos relacionados al trabajo: (a) el contenido del trabajo y (b) el contexto del trabajo, ver Tabla 8. La Organización Internacional del Trabajo (2016) explicó que las causas relacionadas al contenido del trabajo hacen referencia a la calidad de la carga de trabajo, cantidad de carga de trabajo, el tipo de tareas a desempeñar, repetición de tareas, relevancia de tareas para la empresa, velocidad de realización de tareas, entre otros. El contexto del trabajo se basa en las relaciones del trabajador con la organización, cultura, rol, desarrollo de carrera, toma de decisión y cambios organizacionales como adquisiciones, recorte de personal, inseguridad laboral, entre otros.

2.8.2 Consecuencias del estrés laboral

La Organización Mundial de la Salud (2007) explicó que existen diversos estudios que demuestran los efectos o consecuencias del estrés laboral sobre los trabajadores. Entre las principales consecuencias de salud se tienen el agotamiento emocional, problemas en espalda cuello y hombros, mortalidad cardiovascular y aumento de morbilidad por hipertensión. En el ámbito empresarial, la Organización Mundial de la Salud (2007) explicó que el estrés laboral genera grandes costos para las empresas, debido a que se ve afectado el desarrollo y productividad de la empresa.

La Organización Mundial de la Salud (2004) indicó que el estrés laboral podría producir diversos efectos negativos en el individuo, tales como problemas físicos, psicológicos, problemas en relacionar la vida laboral con la vida personal e inclusive adquirir hábitos no saludables como tabaco y drogas. En el caso de las empresas, la Organización Mundial de la Salud (2004) explicó que éstas podrían verse afectadas gravemente en el mercado, inclusive si todos los empleados sufren de estrés laboral es posible que se vea comprometida la permanencia de la empresa en el mercado. Por lo tanto, el estrés laboral podría afectar de diferentes maneras la estabilidad del empleado y de la empresa a lo largo

del tiempo, para ello es necesario reconocer los efectos del estrés laboral en la organización, ver Tabla 9.

Tabla 9

Efectos del Estrés Laboral

Categoría	Efectos
Efectos en el Individuo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estar cada vez más angustiado e irritable 2. Ser incapaz de relajarse o concentrarse 3. Tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones 4. Disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con este 5. Sentirse cansado, deprimido e intranquilo 6. Tener dificultades para dormir 7. Sufrir problemas físicos graves como: <ul style="list-style-type: none"> Cardiopatías Trastornos digestivos Aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza Trastornos músculo – esqueléticos
Efectos en la Empresa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento del absentismo 2. Menor dedicación al trabajo 3. Aumento de la rotación del personal 4. Deterioro del rendimiento y la productividad 5. Aumento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes <ul style="list-style-type: none"> Aumento de las quejas de usuarios y clientes 1. Efectos negativos en el reclutamiento de personal 2. Aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés 3. Deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior

Adaptado de La organización del trabajo y el estrés, por Organización Mundial de la Salud (2004). *Protección de la salud de los trabajadores*, 3, p.8-9.

2.9. Estudios sobre la Felicidad y Estrés Laboral

2.9.1 Estrés organizacional, depresión y afrontamiento en trabajadores

petroleros

Fernández-D'Pool, Fernández y Acevedo (2005) explicaron que en un estudio realizado a trabajadores de la industria de petróleo en Venezuela se encontró que

correlación positiva entre la dimensión de estrés organizacional y la depresión cognitiva, y correlación negativa entre los niveles de estrés y la antigüedad de los empleados. Los instrumentos utilizados para este estudio son los del cuestionario de estrés laboral de la OIT/OMS, la escala de depresión de Hamilton y Beck y el cuestionario de técnicas de afrontamiento de Carver y Col. Otros hallazgos encontrados son niveles altos de estrés entre las edades de 30 a 35 y 42 a 47 años, así como también un predominio de estrés bajo en el sexo masculino. Con respecto a los trabajos realizados y la jerarquía en la organización, se encontró que los rangos altos y personal de confianza presentaron mayores niveles de estrés, en comparación al personal por contrato. En el caso de los trastornos, hallaron que el sexo femenino presentó mayores índices en la depresión del tipo comportamental y somática. (Fernández-D'Pool, Fernández y Acevedo, 2005, p. 15-16)

2.9.2 Relación entre calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés en el personal administrativo universitario

García, González, Aldrete, Acosta y León (2014) realizaron un estudio para determinar la relación entre la calidad de vida en el trabajo y los síntomas de estrés a una muestra de 447 empleados administrativos de una universidad en Quito. Los instrumentos utilizados son el de CVT – GOHISALO, para determinar la calidad de vida en el trabajo, y la Evaluación de Síntomas de Estrés, para hallar los síntomas de estrés. Como resultado de la investigación se obtuvo que existe relación entre la calidad de vida en el trabajo y los síntomas de estrés. La relación encontrada en el estudio supone que el personal que labora en el área administrativa de la universidad presenta baja calidad de vida y altos niveles de estrés. Se hallaron también que el 76% de los trabajadores presentaban niveles de estrés superiores a medio y con mayor frecuencia en el sexo femenino.

2.9.3 Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa

Manpower Lince, Lima 2017

Montoya (2017) explicó que en un estudio realizado a la empresa Manpower en el distrito de Lince, de la ciudad de Lima, se halló una correlación negativa moderada alta entre el estrés laboral y el clima organizacional de la compañía. La muestra utilizada fue de 200 empleados entre los 18 y 50 años de edad. Los instrumentos utilizados en el estudio son los de la Escala de Estrés Laboral de la OIT/OMS y la Ficha Técnica de Clima Organizacional de Litwin y Stringer. En base a los resultados obtenidos, Montoya (2017) explicó que existe correlación alta negativa entre las variables de clima organizacional y el estrés laboral, así como también correlación negativa alta entre las dimensiones de cooperación, conflicto, responsabilidad, identidad y la variable del estrés laboral.

2.9.4 Compromiso organizacional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017

Alarcón (2017) realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral. La empresa seleccionada brinda servicios de seguridad y se tomaron los instrumentos de la Escala de Estrés Laboral de OIT/OMS y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, los cuales se entregaron a una muestra de 213 trabajadores. Como resultado de la investigación se obtuvo que existe una correlación negativa entre la variable de compromiso organizacional y el estrés laboral. Además, el nivel de compromiso de los trabajadores es bajo, considerando que el 65% de ellos se encuentra en este nivel y el 54% de los trabajadores se encuentran con estrés moderado o alto, para lo cual se podría explicar el impacto del estrés en el compromiso de los trabajadores.

2.9.5 Estrés laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la municipalidad de Lima Metropolitana

Peña (2017) realizó un estudio para determinar la relación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima, en donde halló correlación negativa entre el estrés y los estilos centrados en la emoción y el estilo centrado en el problema, mientras que existe correlación positiva entre el estrés y el estilo evitativo. Se utilizó la Escala de Estrés Laboral de OIT/ OMS y el Inventario de Estimación de Afrontamiento en una muestra de 140 trabajadores, sobre una población total de 220 trabajadores. Las dimensiones que mostraron correlación con los tres estilos de afrontamiento son el clima organizacional, la estructura organizacional, el territorio organizacional, la tecnología, la influencia del líder, la falta de cohesión y el respaldo del grupo.

2.9.6 Explorando la relación de los estresores laborales en el bienestar de trabajadores del área social en Chile

Jory, Paz y Urzúa (2015) realizaron un estudio en el área social de Chile para determinar si existe una relación entre los estresores laborales y el bienestar de los trabajadores. El motivo del presente estudio es una serie de factores que afectan a los trabajadores sociales en Chile como la poca estabilidad contractual, poca capacitación que genera sentimientos de incompetencia, poco rango de acción debido a la rigidez de políticas, tareas complejas y desarticulación entre áreas e instituciones que generan desgaste entre los trabajadores. Los instrumentos utilizados son el Índice de Felicidad de Pemberton, Escala de Estresores laborales, Evaluación de Síndrome de Quemarse por el Trabajo, Cuestionario Valores en Acción y el Cuestionario de Capital Psicológico, los cuales fueron aplicados a una muestra de 269 trabajadores. (Jory, Paz y Urzúa, 2015, p. 12)

Los resultados obtenidos demuestran que los trabajadores de la muestra se encuentran con niveles altos de felicidad. Además, se encontró que los estresores de mayor importancia para los trabajadores son los de: (a) énfasis en indicadores de resultados por sobre aquellos de procesos, (b) canales de comunicación poco eficientes, (c) falta de espacios de reflexión y (d) enfoques dispares sobre las instituciones de la red. Por otro lado, si bien no se utiliza correlación, se puede observar una tendencia entre la relación del estrés de los factores y el bienestar subjetivo. (Jory, Paz y Urzúa, 2015, p. 12)

2.10. Instrumentos para Medir el Estrés Laboral

2.10.1 Inventario de síntomas de estrés

El inventario de síntomas del estrés consiste en un instrumento para detectar los síntomas que tienen las personas que se encuentran con estrés. El instrumento se basa en publicaciones y diversos estudios los cuales lograron categorizar 30 síntomas diferentes que se presentan en las personas con estrés. La relación de estos síntomas, principalmente, son con el síndrome del hombre quemado y el estrés crónico. El instrumento agrupa los síntomas en base a tres categorías: (a) psicológicos, (b) físicos y (c) socio – psicológicos. (González, 2016, p. 42)

Tabla 10

Clasificación de estrés laboral y sus dimensiones del Inventario de Síntomas del Estrés

Categoría	Ítem	Bajo	Medio	Alto
Psicológicos	1, 2, 3, 4, 10, 12, 14, 17, 18, 22, 29, 30	0 - 11	12 - 19	>19
Físicos	5, 7, 9, 13, 15, 19, 21, 23, 25, 27	0 - 5	6 - 8	>8
Socio – psicológicos	6, 8, 11, 16, 20, 24, 26, 28	0 - 5	6 - 8	>8
Global	Todas	0 - 22	23 - 33	>33

Adaptado de Análisis situacional del estrés laboral y sintomatología más común en el personal aeronáutico del servicio de vigilancia aérea del ministerio de seguridad pública de Costa Rica (Tesis de maestría), por González, J. (2016), p. 42-43.

El instrumento cuenta con 30 preguntas y una escala del tipo Likert de 1 a 4. Así mismo, el instrumento cuenta con una sumatoria de ítems tanto para hallar el puntaje de las tres dimensiones y el puntaje global, ver Tabla 10. Los puntajes obtenidos se pueden distribuir entre bajo, medio y alto. Es un instrumento usado en varias investigaciones y tiene como objetivo analizar el comportamiento y la presencia de indicadores de síntomas dentro de una muestra. (González, 2016, p. 43)

2.10.2 Escala de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud

Es cuestionario de estrés laboral elaborado en conjunto por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, fue planteado por Ivancevich y Matteson en el año 1989, generando una de las principales escalas sobre estrés laboral que examinan al individuo, al grupo y a la organización. Las dimensiones planteadas en dicha escala, se relacionan con cada uno de los entornos examinados. Las dimensiones de clima, estructura, tecnología, territorio y líder se relacionan con la organización; mientras que el rol, carga de trabajo, desarrollo de carrera y responsabilidad por otras personas, se relacionan con el individuo; para lo cual las dimensiones de cohesión y respaldo pertenecen al entorno grupal. La Escala de Estrés Laboral de la OIT/OMS resulta ser una de las escalas más utilizadas en Latinoamérica y con mayor interés en adaptarse a los países de la región. (Medina, Preciado y Pando, 2007, p. 2)

La dimensión de “Clima Organizacional” hace referencia a las características que presenta el entorno de trabajado, las cuales están compuestas por factores propios del comportamiento del trabajador y la organización. La dimensión de “Estructura Organizacional” hace referencia a como está organizado el trabajo para que los trabajadores puedan realizar sus labores y alcanzar sus objetivos. La dimensión de “Territorio Organizacional” refiere a la relación entre las áreas de trabajo, considerando diversos factores

como el conocimiento entre áreas, el control y evaluación de las actividades. La dimensión de “Tecnología” busca conocer la relación entre las herramientas tecnológicas utilizadas y las capacidades de los trabajadores, incluyendo conocimientos y que las herramientas contribuyan al trabajo. La dimensión de “Influencia del Líder” busca entender la relación entre el liderazgo que reciben los trabajadores y su relación con alcanzar los objetivos. La dimensión “Falta de Cohesión” evalúa tanto la relación como el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa. La dimensión “Respaldo de Grupo” evalúa el soporte que se brindan los integrantes de un grupo de trabajo en relación a alcanzar las metas propuestas. (González, 2016, p. 37-38)

La Escala de Estrés Laboral de la OIT/OMS cuenta con 25 preguntas y escala de Likert de 1 a 7, en donde 1 es nunca y 7 es siempre. Las preguntas se encuentran distribuidas en base a las 7 dimensiones propuestas y, tanto el estrés laboral general como las dimensiones, se tabulan en base a la sumatoria de preguntas y los rangos en la Tabla 11. Los niveles de estrés laboral se pueden categorizar como bajo, intermedio, estrés y alto, lo mismo ocurre con las dimensiones de la escala, ver Tabla 12. (González, 2016, p. 34-35)

Tabla 11

Selección de ítems por dimensión de la Escala de Estrés Laboral de OIT/ OMS

Categoría	Ítems
Clima Organizacional	1, 10, 11, 20
Estructura Organizacional	2, 12, 16, 24
Territorio Organizacional	3, 15, 22
Tecnología	4, 14, 25
Influencia del líder	5, 6, 13, 17
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21
Respaldo del grupo	8, 19, 23

Tomado de Análisis situacional del estrés laboral y sintomatología más común en el personal aeronáutico del servicio de vigilancia aérea del ministerio de seguridad pública de Costa Rica (Tesis de maestría), por González, J. (2016), p. 34.

Tabla 12

Clasificación de estrés laboral y sus dimensiones de la Escala de Estrés Laboral de OIT/ OMS

Categoría	Bajo	Intermedio	Estrés	Alto
Estrés Laboral	< 90	90.3 – 117.2	117.3 – 153.2	> 153.3
Clima Organizacional	4 - 9	10 – 15	16 - 21	22 - 28
Estructura Organizacional	4 - 9	10 – 15	16 - 21	22 - 28
Territorio Organizacional	3 - 8	9 – 12	13 - 17	18 - 21
Tecnología	3 - 8	9 – 12	13 - 17	18 - 21
Influencia del líder	4 - 9	10 – 15	16 - 21	22 - 28
Falta de cohesión	4 - 9	10 – 15	16 - 21	22 - 28
Respaldo del grupo	3 - 8	9 – 12	13 - 17	18 - 21

Adaptado de Análisis situacional del estrés laboral y sintomatología más común en el personal aeronáutico del servicio de vigilancia aérea del ministerio de seguridad pública de Costa Rica (Tesis de maestría), por González, J. (2016), p. 35.

2.10.3 La Escala de Estrés de Enfermería

La Escala de Estrés de Enfermería consiste en uno de los instrumentos más antiguos y más utilizados a nivel mundial para medir el estrés en el sector salud. Si bien el instrumento se encuentra destinado a ser resuelto por equipos de enfermería, es uno de los instrumentos más relevantes en investigaciones. El instrumento fue publicado en 1981 por motivo de un aumento en el estrés de los enfermeros que afectaban su salud, su satisfacción, su desempeño o presentaban el síndrome del hombre quemado. Para ello, el instrumento cuenta con 7 dimensiones las cuales son (a) muerte y sufrimiento, (b) problemas con los médicos, (c) preparación no suficiente, (d) falta de apoyo, (e) problemas con miembros del equipo, (f) carga de trabajo e (g) incertidumbre en el tratamiento. Además, se utiliza un cuestionario de 34 preguntas, las cuales contienen 34 estresores, y una escala Likert de 4 niveles. (Escriba, Mas, Cardenas y Pérez, 1999, p. 192)

2.11. Resumen

La felicidad presenta diversos enfoques y definiciones que se han llevado a cabo durante los años. Existen dos tendencias principales las cuales son la felicidad desde el enfoque Hedonista y el enfoque Eudaimónico. Inclusive aquellos enfoques provienen desde los tiempos de Helena y Aristóteles. Sin embargo, la investigación utiliza la definición de

Alarcón debido a que presenta un enfoque global sobre la felicidad. Establece cinco premisas, las cuales recoge de diferentes autores, que conformarán su definición de felicidad y el instrumento de la Escala de Felicidad de Lima.

A nivel gerencial ya existen casos de éxito sobre la gerencia de la felicidad. Se tienen casos comprobados como el de Google y Zappos, las cuales utilizan estrategias y direccionamiento en base al bienestar de sus trabajadores y su efecto multiplicador. Si se adiciona, la competitividad y el nivel de exigencia en resultados que se requiere en las empresas, es necesario velar por el bienestar de los trabajadores. El no velar por dicho bienestar, significaría tener un impacto negativo en el desempeño de toda la organización.

El estrés laboral, de acuerdo a las definiciones planteadas, es una reacción frente a estímulos o estresores que superan la capacidad del individuo. En base a esta definición es posible separar las causas y consecuencias del estado de estrés de las personas y poder analizarlo. Debido a que las causas son la fuente que las empresas deben resolver y las consecuencias son aquellas que impactan a nivel psicológico, físico y bienestar de los trabajadores.

La revisión de instrumentos y estudios se realizó en base a los más referentes al tema de investigación. Existen diversos instrumentos y estudios de toda índole, en cuestión a ambas variables, por ello se seleccionaron los más importantes y relevantes. Los instrumentos principales de la revisión de literatura son la Escala de Felicidad de Lima y la Escala de Estresores Laborales de OIT/OMS. Adicionalmente, es importante considerar que en los estudios es posible observar un alto nivel de estrés en las mujeres, lo cual se presenta medio o bajo en los hombres, y que las funciones o el contexto de trabajo puede influir en el estrés de los trabajadores.

2.12. Conclusión del Capítulo

En el presente capítulo se realizó la revisión de literatura en base a los conceptos de felicidad y estrés laboral, el cual abarca desde las definiciones hasta instrumentos y estudios realizados en ambas variables. En base a lo revisado, se puede concluir que la felicidad y el estrés laboral son dos conceptos que se deben tener en cuenta en las organizaciones debido a que influyen directamente en el desempeño del trabajador. En tal sentido, la felicidad o bienestar subjetivo se encuentra relacionada con la productividad de los trabajadores, los cuales son el eje fundamental de cada compañía. Así mismo, el estrés laboral resulta un segundo componente de importancia y preocupación de las empresas al impactar en la felicidad, estado de salud y mental del trabajador.

Se concluye que los instrumentos de la Escala de Felicidad de Lima y la Escala de Estrés Laboral de OIT/ OMS son los más adecuados para realizar la investigación, debido a que ambos instrumentos se encuentran validados en un ambiente empresarial en la ciudad de Lima y que ambos instrumentos miden de manera holística ambas variables. Cada instrumento posee la cantidad de dimensiones necesarias para abarcar las variables desde diferentes aspectos. De esta manera, se enriquece la investigación al poder analizar las variables de felicidad y estrés laboral, visto desde diferentes dimensiones.

Capítulo III: Metodología

3.1. Diseño de la Investigación

El enfoque de la investigación es a través de un enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional y se utilizó un diseño no experimental del tipo transeccional o transversal. El objetivo de la presente investigación es determinar si existe una relación entre la Felicidad y el Estrés Laboral de la agencia de aduanas Palacios y Asociados Agentes de Aduana S.A., ubicada en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2018, con la finalidad de brindar recomendaciones que puedan mejorar el bienestar de los trabajadores y contribuyan a disminuir los niveles de estrés actuales.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) explicaron que el enfoque cuantitativo es aquel en donde la recolección de datos se realiza mediante la medición numérica, con el objetivo de explicar un estudio en base a análisis estadísticos. En base al estudio seleccionado, se escoge el enfoque cuantitativo para realizar un análisis estadístico correlacional. El alcance seleccionado es del tipo correlacional, debido a que se busca hallar si existe o no existe relación entre las variables de felicidad y estrés laboral. Al buscar relacionar dos o más variables dentro de una investigación se utiliza un alcance correlacional. La recolección de los datos se realizó solo en el periodo de septiembre del año 2018, se realizó solo una vez durante el estudio y no se experimentó sobre la muestra. Por ello, se escoge el diseño no experimental del tipo transversal.

Con respecto a la selección de la muestra, se utiliza un tipo de muestreo no probabilístico debido a la disponibilidad de los empleados para realizar los cuestionarios. El poco control sobre aquellos trabajadores que no se encuentren disponibles, por motivos de salud, vacaciones, etc., lleva a tomar como tipo de muestreo un método no probabilístico por conveniencia. Una vez seleccionada la muestra, se procede a distribuir los cuestionarios de manera física. Se escoge la distribución física debido a que el periodo de tiempo para el

despliegue y recolección de los cuestionarios es de dos semanas y se requiere obtener los cuestionarios llenos en su totalidad. La distribución física se realizó a través del área de recursos humanos.

Se recolectaron los datos de los trabajadores mediante los cuestionarios de la Escala de Felicidad de Lima y el Instrumento de Estrés Laboral de la Organización Mundial de la Salud y de la Organización Internacional del Trabajo, ambos instrumentos seleccionados para medir las dos variables de la investigación. El instrumento de la Escala de Felicidad de Lima tiene el objetivo de medir la felicidad de los trabajadores en un ámbito general y realizar un análisis de cuatro factores de la felicidad, los cuales son: (a) el sentido positivo de la vida, (b) la satisfacción con la vida, (c) la realización personal, y (d) alegría de vivir. Por otro lado, el Instrumento de Estrés Laboral de la OMS/ OIT tiene como finalidad medir el estrés laboral de una empresa y la representación de los factores de estrés como: (a) clima organizacional, (b) estructura organizacional, (c) territorio organizacional, (d) tecnología, (e) influencia de líder, (f) falta de cohesión y (g) respaldo de grupo.

Posteriormente, al concluir el periodo de encuesta, el área de recursos humanos de la empresa procedió a recoger los cuadernillos. Una vez recibido los cuadernillos, los datos fueron tabulados e ingresados al programa Microsoft Excel. En el archivo de Excel se calcularon los niveles de las dimensiones de felicidad y estrés laboral en base a los rangos de cada una de las escalas, lo mismo se aplicó para el análisis de las dimensiones para los trabajadores en general, los trabajadores por género y por unidad de negocio.

Luego, se cargaron los datos en el programa SPSS (Statistical Package for Social Sciences), en donde la primera tarea fue determinar si la muestra sigue una distribución normal. Para ello, se utilizó el método de Kolmogorov – Smirnov que mostró como resultado una distribución normal para el estrés laboral y la felicidad general; sin embargo, una distribución no normal para las dimensiones de ambos instrumentos. Debido a dicha

diferencia, se utilizó la correlación de Pearson para los niveles de felicidad general y estrés laboral; mientras que para las dimensiones de ambos instrumentos se utilizó la prueba de Spearman. Finalmente, como resultado de ambas pruebas, se obtuvo los resultados de coeficiente de correlación y valor p para su presentación.

3.2. Conveniencia del Diseño

El diseño de la investigación realizado es en base a un enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional y un diseño no experimental del tipo transeccional. Con respecto al enfoque Hernández et al. (2014) indicaron que un enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para comprobar la hipótesis basándose en la medición numérica y el análisis estadístico, para poder establecer reglas de comportamiento, así como establecer teorías. Además, mencionaron que para medir el grado de relación entre dos o más variables es posible realizarlo a través de un alcance correlacional. Debido a ello, se utiliza el enfoque cuantitativo con alcance correlacional, además de la necesidad de determinar si existe una relación entre dos variables como el Estrés Laboral y la Felicidad, mediante un análisis estadístico correlacional de los datos recolectados.

Con respecto al tipo de diseño no experimental, no se realizará ninguna experimentación con los individuos, ni alteración del contexto en donde trabajan al momento de realizar los cuestionarios. Por ello, se considera que el llenado de los cuestionarios se realizará en el estado natural y en el ámbito de sus oficinas, entorno habitual en donde trabajan. Hernández et al. (2014) explicaron que un diseño del tipo no experimental es aquel en donde se analizan las variables en su estado natural, por ello se considera que el diseño a escoger es el no experimental.

Finalmente, dentro de los tipos de diseños no experimental existen diversos alcances. Dentro de ellos, se escoge el del tipo transversal o transeccional, lo cual sugiere realizar un estudio en un tiempo determinado de manera finita y por única vez. Hernández et al. (2014)

explicaron que el método transversal sugiere realizar el estudio en un periodo de tiempo determinado. Por ello, se selecciona el tipo transversal o transeccional.

3.3. Población y Muestra

La investigación tiene como población objetivo los trabajadores de la agencia de aduanas Palacios y Agentes de Aduana S.A. ubicada en la Provincia Constitucional del Callao. En el mes de septiembre del año 2018, periodo en que se realizó el estudio, la empresa tenía una población de 190 empleados, en diversas áreas, según se puede apreciar en la Tabla 13. El tipo de muestreo escogido es del tipo no probabilístico por conveniencia, en base a ello es posible seleccionar la muestra en base a la disponibilidad de los encuestados, por ausencia de trabajadores por vacaciones, motivos de salud, contexto o ausencias por características del trabajo, y el acceso a ellos para la recepción, llenado y entrega de los cuadernillos.

Para el cálculo de la muestra, se utilizó la fórmula de cálculo de muestra por proporción. La fórmula aplicada se aprecia en la Figura 2, en donde, N = tamaño de la población, Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, Q = probabilidad de fracaso, D = precisión (error máximo admisible en términos de proporción). Para un tamaño de población de 190 empleados, nivel de confianza de 95% ($z=1.96$), error de 5%, probabilidad de éxito y fracaso de 0.5, se tiene un resultado de 128 colaboradores de la empresa Palacios y Asociados Agentes de Aduana S.A.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Figura 2. Fórmula de cálculo de muestra

Hernández et al. (2014) dijeron que una muestra es una parte de la población de interés. Debido a que la población en interés son los trabajadores en su totalidad y que puedan estar disponibles para realizar el estudio, se dialoga con el área de recursos humanos

de la empresa y llega a la conclusión de que el número de 128 empleados es realizable. Cabe resaltar que, en la presente investigación el cuestionario ha sido entregada a todas las unidades de la empresa y desplegado en todos los niveles de jerarquía, considerando directorio, mandos medios hasta operarios.

Tabla 13

Cantidad de colaboradores de la empresa Palacios y Asociados Agentes de Aduana S.A.

UNIDADES DE PASOC	CANTIDAD
Comercial	3
Directorio	4
Legal Aduanera	28
Logística Integral	3
Operaciones	91
Sucursales	12
Ventas	3
Finanzas	26
Gestión de la Calidad	3
Recursos Humanos y Administración	13
Sistemas	4
Total general	190

3.4. Consentimiento Informado

Como parte de las comunicaciones realizadas al momento de aplicar el cuestionario, se comunicó a los trabajadores de la empresa Palacios y Asociados Agentes de Aduana S.A. sobre la importancia de la investigación, el objetivo que se pretende con los resultados de la encuesta y el posterior beneficio para la empresa sobre la información de los resultados. Así como también, se informó de la protección y confidencialidad de los datos de cada uno de los trabajadores al proporcionar información. En la cara frontal del cuadernillo entregado a cada uno de los participantes se incluyó una sección de consentimiento informado, la cual presenta la firma del participante y del representante del estudio. El consentimiento informado se muestra en el Apéndice A.

3.5. Instrumento de Investigación

La toma de datos comprende la aplicación de cuestionarios a través de cuadernillos impresos a los trabajadores de la empresa seleccionada. Los cuestionarios se encuentran basados en una hoja de datos generales, en donde se espera recolectar información del contexto de los trabajadores, y los instrumentos de las variables de estrés laboral y felicidad. Sobre el particular Hernández et al. (2014) explicaron que el cuestionario seleccionado deberá comprender un conjunto de preguntas que presenten el objetivo de medir una o más variables relacionadas al estudio de investigación, debe presentar coherencia con la hipótesis y el problema planteado en la investigación. Para ello, se tomará dos cuestionarios existentes y validados en investigaciones de otros autores como son el instrumento de la Escala de Felicidad de Lima y el Instrumento de Estrés Laboral de OIT/ OMS, los cuales se encuentran en el Apéndice B y C.

3.5.1 Escala de Felicidad de Lima

La Escala de Felicidad de Lima, es un instrumento creado por Alarcón en el año 2006. Dicho instrumento posee una escala de felicidad general y cuatro dimensiones: (a) sentido positivo con la vida, (b) satisfacción con la vida, (c) realización personal y (d) alegría de vivir. El instrumento se encuentra compuesto por 27 ítems, los cuales se encuentran asociados a cada una de las dimensiones, y una escala de Likert de 5 niveles, ver Tabla 14. Cada una de las dimensiones se pueden clasificar de acuerdo a los rangos especificados en el manual del instrumento. Las clasificaciones que propone el autor son las de infeliz, medianamente feliz, feliz y altamente feliz, ver Tabla 15. Así mismo, la escala de felicidad general es posible clasificar en rangos. Para ello, se toma como clasificación la propuesta en la ficha técnica del instrumento propuesta como material de uso para la Universidad San Martín de Porres (s.f.), ver Tabla 16.

Tabla 14

Asociación de ítems de dimensiones de la Escala de Felicidad de Lima

Dimensión	Ítems
D1: Sentido positivo con la vida	26, 20, 18, 23, 22, 2, 19, 17, 11, 7, 14
D2: Satisfacción con la vida	4, 3, 5, 1, 6, 10
D3: Realización personal	24, 21, 27, 25, 9, 8
D4: Alegría de vivir	12, 15, 16, 13

Tomado de Manual de la Escala de Felicidad de Lima, por Alarcón, R. (2006), p. 6.

Tabla 15

Normas de interpretación de las dimensiones de la Escala de Felicidad de Lima

Categoría	Infeliz	Medianamente feliz	Feliz	Altamente feliz
D1: Sentido positivo con la vida	52 a más	39 a 51	25 a 38	Menos de 24
D2: Satisfacción con la vida	6 a 12	13 a 18	19 a 24	25 a más
D3 Realización personal	6 a 12	13 a 18	19 a 24	25 a más
D4: Alegría de vivir	4 a 8	9 a 12	13 a 16	17 a más

Tomado de Manual de la Escala de Felicidad de Lima, por Alarcón, R. (2006), p. 10.

Tabla 16

Norma estándar para evaluar los niveles de felicidad

Categoría	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Felicidad	27 - 87	88 - 95	96 - 110	111 - 118	119 - 135

Tomado de Ficha Técnica de la Escala de Felicidad de Lima, por Universidad San Martín de Porres (s.f) p. 3.

3.5.2 Escala de estrés laboral de la OIT/ OMS

La Escala de estrés laboral de la OIT/ OMS es un instrumento creado en el año 1989 por Ivancevich y Matteson. Dicho instrumento posee una escala de estrés laboral y siete dimensiones: (a) clima organizacional, (b) estructura organizacional, (c) territorio organizacional, (d) tecnología, (e) influencia del líder, (f) falta de cohesión y (g) respaldo del grupo. El instrumento cuenta con 25 ítems, los cuales se asocian con las dimensiones, y una escala de Likert de 7 niveles, ver Tabla 17. La interpretación de los resultados se realiza mediante la clasificación del puntaje obtenido tanto en las dimensiones como en la escala de

estrés laboral, ver Tabla 18. La información mostrada se tomó del libro de Ergonomía y Psicología Aplicada, 12va edición disponible en Google libros, en donde Llaneza (2009) mostró el instrumento completo y sus normas de interpretación. Además, la información complementa con una clasificación de niveles de estrés tanto como bajo, intermedio, estrés y alto propuesto por González (2016). González explicó que la clasificación de los rangos de estrés se realiza tomando como base los extremos propuestos por el instrumento y una segmentación en base a la suma de las respuestas escogidas y a su intensidad, ver Tabla 19.

Tabla 17

Asociación de ítems de dimensiones de la Escala de Estrés Laboral de OIT/ OMS

Categoría	Ítems
Clima Organizacional	1, 10, 11, 20
Estructura Organizacional	2, 12, 16, 24
Territorio Organizacional	3, 15, 22
Tecnología	4, 14, 25
Influencia del líder	5, 6, 13, 17
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21
Respaldo del grupo	8, 19, 23

Tomado de Ergonomía y Psicología Aplicada: Manual para la formación del especialista, por Llaneza, F. (2009), p. 474.

Tabla 18

Normas de interpretación de las dimensiones de la Escala de Estrés Laboral

Categoría	Bajo	Intermedio	Estrés	Alto
Estrés Laboral	< 90.2	90.3 – 117.2	117.3 – 153.2	> 153.3
Clima Organizacional			4 – 28	
Estructura Organizacional			4 – 28	
Territorio Organizacional			3 – 21	
Tecnología			3 – 21	
Influencia del líder			4 – 28	
Falta de cohesión			4 – 28	
Respaldo del grupo			3 – 21	

Tomado de Ergonomía y Psicología Aplicada: Manual para la formación del especialista, por Llaneza, F. (2009), p. 474.

Tabla 19

Clasificación de las dimensiones de estrés laboral propuesto por González

Categoría	Bajo	Intermedio	Estrés	Alto
Clima Organizacional	4 - 9	10 - 15	16 - 21	22 - 28
Estructura Organizacional	4 - 9	10 - 15	16 - 21	22 - 28
Territorio Organizacional	3 - 8	9 - 12	13 - 17	18 - 21
Tecnología	3 - 8	9 - 12	13 - 17	18 - 21
Influencia del líder	4 - 9	10 - 15	16 - 21	22 - 28
Falta de cohesión	4 - 9	10 - 15	16 - 21	22 - 28
Respaldo del grupo	3 - 8	9 - 12	13 - 17	18 - 21

Adaptado de Análisis situacional del estrés laboral y sintomatología más común en el personal aeronáutico del servicio de vigilancia aérea del ministerio de seguridad pública de Costa Rica (Tesis de maestría), por González, J. (2016), p. 35.

3.6. Recolección de Datos

La toma y recolección de datos se realizó en el mes de septiembre, a través de un cuadernillo con los instrumentos de la Escala de Felicidad de Lima y el Instrumento de Estrés Laboral de OIT/ OMS. Para realizar la entrega de los cuadernillos a los trabajadores se determinó que recursos humanos sería el intermediario entre el grupo de tesis y los trabajadores, para ello también se coordinó la aprobación del estudio y la toma de datos por parte del directorio de la empresa. Una vez obtenida la aprobación del directorio, se coordinó con recursos humanos el periodo en donde se realizaría el estudio y el método de entrega de cada instrumento. En base a ello, la factibilidad, rapidez y experiencia de recursos humanos, se decide realizar la prueba en físico, es decir, se procede a la impresión de cada uno de los cuadernillos y son entregados en bloque al área de recursos humanos.

La distribución de los cuadernillos fue un trabajo en conjunto entre el área de Recursos Humanos y los jefes de cada área, Como requisitos y pautas se especificó que la distribución debería ser la más homogénea posible y que se debería llevar a cabo la cantidad de 128 cuadernillos llenados. El procedimiento de llenado se llevó a cabo de la siguiente manera: (a) cada empleado recibe un cuadernillo con los instrumentos y el consentimiento informado a ser firmados y llenados de manera anónima, (b) el empleado realiza el firmado

de la hoja de consentimiento informado, sobre lo cual puede proceder a realizar la prueba; en caso no firme el consentimiento informado, se seleccionará otra persona a formar parte de la muestra, (c) el empleado procede a llenar primero el instrumento de la Escala de Felicidad de Lima y luego la Escala de Estrés laboral de OIT/ OMS, (d) corrobora su información, (e) el empleado realiza la devolución del cuadernillo llenado.

El proceso de toma y recolección de datos, es decir entrega y recolección de cuadernillos, tomó 2 semanas. Lo cual era el tiempo estimado y pactado entre los miembros del estudio y la gerencia de recursos humanos. Una vez recibidos todos los cuadernillos, se procede a realizar la verificación de su correcto llenado, sobre lo cual se descartaron dos cuadernillos por falta de información. Con los cuadernillos completos y correctamente llenados, se procede a transcribir los datos llenados al programa Microsoft Excel. Programa sobre el cual se realiza una matriz de participantes y resultados, ver Apéndice F. Se realiza una triple validación por los demás integrantes del estudio, sobre los datos llenados con el objetivo de asegurar la calidad de la base de datos. Una vez validada que la información cargada es correcta, se culmina la etapa de recolección de datos.

3.7. Análisis de Datos

La etapa de análisis de datos inicia con la carga de la data obtenida en Microsoft Excel al programa estadístico de *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). El procedimiento de análisis de datos se divide en dos etapas que se realizaron en paralelo: (a) análisis descriptivo en Microsoft Excel y (b) análisis correlacional en SPSS. En el caso del análisis descriptivo se procedió a realizar la medición de los niveles de felicidad general, estrés laboral y las dimensiones de ambos instrumentos en base a los rangos de cada una de las escalas. El procedimiento realizado en Microsoft Excel se basó en aplicar fórmulas de sumatoria de cada uno de los ítems, en base lo estipulado por dimensión, y formulas

condicionales para su clasificación en base a las escalas o categorías de cada instrumento. y fueron procesados a través del mismo aplicativo.

Por otro lado, en el caso del análisis correlacional, se procede primero a aplicar la prueba de Kolmogorov – Smirnov para determinar si los datos recopilados siguen una distribución normal o no normal. Lo obtenido de la prueba indicó que las variables de felicidad general y estrés laboral presentaron una distribución normal; sin embargo, las dimensiones de ambas variables presentaron una distribución no normal. En base a ello, se analizó la correlación entre las variables mediante el uso de la correlación Pearson y la correlación de las dimensiones se realizó a través de la correlación Spearman. En el caso de correlacionar las variables con cada una de las dimensiones, se utilizó la correlación Spearman.

Para identificar los resultados de la correlación se analizaron los resultados en base a los valores p menores a 0.05 o 0.01. En el caso de los coeficientes de correlación, Lind, Marchal y Wathen (2015) explicaron que la correlación se puede categorizar en base al sentido positivo o negativo y en base al grado de correlación. Lind et al. (2015) explicaron que, si el signo del coeficiente de correlación es positivo, significaría que a valores altos de una variable le corresponderán valores altos de la segunda variable; así mismo, si el signo es negativo, representa que a valores altos de una variable le corresponden valores bajos de la segunda variable. En base a ello, se puede determinar el sentido de relación de ambas variables, en algunas literaturas el signo podría indicar si la relación es directa o inversa. En el caso del coeficiente de correlación, Lind et al. (2015) explicaron que el valor obtenido en el coeficiente de correlación se puede categorizar en relación nula, débil, moderada, fuerte o perfecta. Lind et al. (2015) explicaron que en caso el valor obtenido sea cero, la correlación entre ambas variables es nula; en caso la correlación sea entre 0 y menor a 0.5, la correlación es débil; si la correlación es 0.5, se dice que es moderada; si la correlación es entre 0.5 y 1, la

correlación es fuerte; y en caso la correlación sea igual a 1, se dice que es correlación perfecta. En base a ello, la categorización de los resultados de los coeficientes de correlación serviría para explicar lo observado en la muestra del estudio.

La última etapa del análisis de los datos corresponde a la visualización de los resultados. Para ello, se procede a brindar trazabilidad entre el capítulo uno y el capítulo cuatro en base a los objetivos y preguntas planteadas. Se categoriza las variables y dimensiones de estrés laboral en base a los siguientes tres aspectos: (a) análisis del objetivo de investigación en base a los trabajadores en general de la muestra, (b) análisis del objetivo de investigación en base al género de la muestra y (c) análisis del objetivo de investigación en base a las unidades de negocio de la muestra. Finalmente, se proceden a formular las conclusiones y recomendaciones en el mismo orden, con el objetivo de dar consistencia y trazabilidad entre los capítulos uno, cuatro y cinco.

3.8. Validez y Confiabilidad

La validez y confiabilidad de los instrumentos a utilizar es un punto fundamental que evaluará la relevancia de la investigación y la confiabilidad de los posibles resultados. Hernández, Fernández y Baptista (2014) explicaron que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados idénticos.

3.8.1 Validez y confiabilidad de la Escala de Felicidad de Lima

Sánchez (2017) realizó un estudio para evaluar la confiabilidad y validez de la Escala de Felicidad de Lima a una muestra de 145 personas en una empresa privada, con el objetivo de trasladar el uso del instrumento hacia la empresa privada. Indicaron, además, que el instrumento es válido y confiable para su uso en trabajadores. La validez del instrumento los autores lo realizaron a través de la prueba de juicio de expertos, lo cual obtuvo un coeficiente de proporción por rangos de 0.797 que conlleva a una validez y concordancia alta. Además,

se realizó la correlación entre dimensiones y entre cada ítem y sus dimensiones, lo cual dio como resultado correlaciones débiles, moderadas y altas en algunos casos.

Sánchez (2017) explicó que la prueba de confiabilidad se realizó mediante el método estadístico Alfa de Cronbach, en donde se obtuvo un alfa de Cronbach global de 0.885, lo cual denomina una confiabilidad muy alta. Además, se obtuvieron los resultados de: (a) 0.827 para la dimensión de Sentido positivo con la vida, (b) 0.787 en la dimensión Satisfacción con la vida, (c) 0.577 en la dimensión Realización personal y (d) 0.666 en la dimensión Alegría de vivir. Con ello, se especifica que las dimensiones de Satisfacción con la vida y Alegría de vivir cuentan con una confiabilidad alta, la dimensión de Sentido positivo con la vida una confiabilidad muy alta y la dimensión de Realización personal una confiabilidad moderada, ver Tabla 20.

Tabla 20

Confiabilidad de la Escala de Felicidad de Lima por Sánchez

Categoría	Alfa de Cronbach
Escala global	0.885
D1: Sentido positivo con la vida	0.827
D2: Satisfacción con la vida	0.787
D3: Realización personal	0.577
D4: Alegría de vivir	0.666

Tomado de Propiedades Psicométricas de la Escala de Felicidad de Lima en colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Piura, 2016 (Tesis de Licenciatura), por Sánchez, K. (2017), p.44.

Por otro lado, Alarcón (2006) validó el instrumento con una muestra de 709 estudiantes universitarios, además utilizó un método de consistencia para comprobar la confiabilidad del instrumento, obteniendo un alfa de Cronbach altamente significativo para toda la escala (0.91) y adecuadas alfas de Cronbach para los cuatro factores que la componen (0.88, 0.79, 0.76 y 0.72), ver Tabla 21.

Tabla 21

Confiabilidad de la Escala de Felicidad de Lima por Alarcón

Categoría	Alfa de Cronbach
Escala global	0.91
D1: Sentido positivo con la vida	0.88
D2: Satisfacción con la vida	0.79
D3: Realización personal	0.76
D4: Alegría de vivir	0.72

Tomado de Manual de la Escala de Felicidad de Lima, por Alarcón, R. (2006), p. 9

3.8.2 Validez y confiabilidad de la Escala de Estrés Laboral

En relación al instrumento de Estrés Laboral de la Organización Mundial de la Salud y de la Organización Internacional del Trabajo tenemos que Suarez (2013) adaptó la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS, en una muestra de 203 colaboradores que laboraban en un Contact Center de Lima, siendo 89 colaboradores del área de Atención al Cliente y 114 del área de Ventas. Los resultados indicaron que la Escala de Estrés Laboral obtiene adecuadas propiedades psicométricas: Confiabilidad por el método de consistencia interna (alfa de Cronbach = 0.972) y la validez de constructo y contenido.

Tabla 22

Confiabilidad de la Escala de Estrés laboral por Quispe

Categoría	Alfa de Cronbach
Escala global	0.944
D1: Clima organizacional	0.764
D2: Estructura organizacional	0.627
D3: Territorio organizacional	0.509
D4: Tecnología	0.680
D5: Influencia de líder	0.860
D6: Falta de cohesión	0.747
D7: Respaldo del grupo	0.766

Tomado de Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima (Tesis de Licenciatura), por Quispe, S. (2016), p. 42.

Por otro lado, Quispe (2016) realizó una evaluación de confiabilidad del instrumento tomando en consideración el Alfa de Cronbach y 100 trabajadores de una empresa privada.

Los resultados obtenidos son de una alfa de Cronbach de 0.944 para todo el instrumento, lo cual indica un nivel de confiabilidad muy alto, ver Tabla 22. Las dimensiones como el clima organizacional, estructura organizacional, tecnología, influencia de líder, falta de cohesión y respaldo de grupo presentaron una confiabilidad alta; mientras que la dimensión territorio presentó un alfa de Cronbach de 0.509, lo cual indica una confiabilidad moderada. Con respecto a la validez del instrumento, Quispe (2016) explicó que en el análisis entre cada ítem del test se encontró una correlación superior a 0.378, lo cual indica una correlación adecuada entre los ítems del instrumento.

3.9. Resumen

La presente investigación presenta un enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional y se utilizó un diseño no experimental del tipo transeccional. La población estuvo compuesta por 190 colaboradores de la empresa Palacios y Asociados Agentes de Aduana S.A. ubicada en la Provincia Constitucional del Callao y luego de los análisis estadísticos la muestra se determinó en 128 colaboradores. Se utilizaron dos instrumentos, siendo la Escala de Felicidad de Lima y de Estrés Laboral de la Organización Mundial de la Salud y de la Organización Internacional del Trabajo. Alarcón (2006) dijo que la Escala de Felicidad de Lima está conformada por 27 ítems de tipo Likert agrupados en cuatro factores: (a) sentido positivo de la vida, (b) satisfacción con la vida, (c) realización personal, y (d) alegría de vivir, obteniendo un Alfa de Cronbach altamente significativo ($\alpha = .91$). Por otro lado, Suarez (2013) dijo que la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS realizado en una muestra de 203 colaboradores que laboraban en un Contact Center de Lima, tiene una confiabilidad por el método de consistencia interna (alfa de Cronbach = 0.972) y la validez de constructo y contenido.

Los cuestionarios fueron revisados previamente por el Directorio y por la Gerencia de Recursos Humanos y Administración de la empresa Palacios y Asociados Agentes de Aduana

S.A. Además, se contaba al inicio con un consentimiento informado que mostraba los alcances y lineamientos de la investigación, además de la confidencialidad de los datos obtenidos. Luego de recopilados los datos, éstos se ordenaron en una tabla de doble entrada utilizando MS Excel, lo cual incluyó las respuestas de los encuestados para una de las preguntas. Una vez ordenados los datos se utilizó el programa estadístico *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) los cuales fueron procesados y analizados en el siguiente capítulo.



Capítulo IV: Presentación y Análisis de Resultados

Se presenta y analiza estadísticamente los datos recogidos mediante la aplicación de un cuestionario a trabajadores de la empresa Palacios y Asociados Agentes de Aduana S.A., realizado la última semana del mes de setiembre del presente año.

4.1. Perfil de los Participantes

En la tabla 23, se presenta la clasificación de la muestra de acuerdo a criterios demográficos. Entre los resultados más relevantes, se encuentra que más del 67% de los encuestados son hombres. Por otro lado, en la Tabla 24 se puede apreciar que las áreas con mayor cantidad de encuestados son Despacho Marítimo y Aéreo, Team 1 y Team 2, así como Producción, siendo también éstas las áreas con mayor cantidad de personal en la empresa.

Tabla 23

Criterios Demográficos de los encuestados en la empresa

Unidades de PASOC	Sexo		
	Hombre	Mujer	Total
Unidad			
Finanzas	11	11	22
Legal	15	5	20
Operaciones	40	18	58
Otros: Calidad y Seguridad	2	1	3
Otros: Comercial	8	4	12
Otros: Sistemas	3		3
RRHH y Administración	7	3	10
Total General	86	42	128
Total Porcentual (%)	67.2	32.8	100.0

En la Tabla 25 se evidencia que más del 70% de los encuestados se encuentran con un contrato temporal, es decir a plazo fijo o determinado (de 6 meses y renovable por el mismo período). Sobre el particular se puede indicar que la empresa tiene por política hacer un contrato indeterminado a los colaboradores que superen los 5 años de trabajo de manera ininterrumpida, por lo que se infiere que el 70% de los colaboradores tienen menos de 5 años laborando en la empresa. Cabe resaltar que en la unidad de Finanzas más del 80% de los encuestados tiene un contrato laboral temporal.

Tabla 24

Cantidad de Encuestados por Área.

Área	Cantidad	%
Compras y Servicios	3	2.3
Contabilidad	7	5.5
Créditos y Cobranzas	4	3.1
Despachos aéreos y despachos marítimos	30	23.4
Facturación	7	5.5
Mensajería	3	2.3
Otros: Archivo	3	2.3
Otros: Calidad y Seguridad	3	2.3
Otros: Comercial	12	9.4
Otros: Representante Legal	3	2.3
Otros: Sistemas	3	2.3
Producción	14	10.9
Recursos Humanos	4	3.1
Team 1 y Team 2	19	14.8
Tesorería	4	3.1
Visto bueno y armado	9	7.0
Total General	128	100

Finalmente, los datos recogidos han podido ser agrupados por género y unidad de trabajo, lo que nos permitirá un mejor análisis de la empresa Palacios y Asociados Agentes de Aduana S.A.

Tabla 25

Cantidad de Encuestados por Tipo de Contrato

Unidades de PASOC	Contrato		
	Indeterminado	Temporal	Total
Finanzas	4	18	22
Legal	5	15	20
Operaciones	16	42	58
Otros: Calidad y Seguridad		3	3
Otros: Comercial	7	5	12
Otros: Sistemas	2	1	3
RRHH y Administración	4	6	10
Total general	38	90	128
Total Porcentual (%)	29.7	70.3	100.0

4.2. Presentación de Resultados

4.2.1. Análisis de la variable Felicidad

Análisis del nivel de Felicidad de los trabajadores

De los datos recogidos y analizados se aprecia que aproximadamente el 50 % de los encuestados de la empresa Palacios y Asociados Agentes de Aduana S.A. son alta y muy altamente felices, conforme se aprecia en la Tabla 26. Si tomamos en consideración los niveles de felicidad media, alta y muy alta, tenemos que más del 80% de los encuestados son felices; es decir los trabajadores de la empresa se encuentran satisfechos con objetivos obtenidos y anhelados. Esta categorización se hizo conforme a los criterios de la Tabla 16 de la presente investigación. Por otro lado, con este resultado se responde la pregunta específica 1 formulada en el punto 1.4. del Capítulo I de la presente investigación.

Tabla 26

Nivel de Felicidad general

Nivel de felicidad	%
Muy bajo	7.8
Bajo	7.8
Medio	35.2
Alto	29.7
Muy alto	19.5
Total	100

Análisis del nivel de Felicidad por género de los trabajadores

De los datos recogidos y analizados se aprecia que las mujeres encuestadas de la empresa son más felices que los hombres, conforme se aprecia en la Tabla 27. Por otro lado, es importante resaltar que casi el 10% de las mujeres encuestadas tienen muy baja felicidad, siendo este un porcentaje ligeramente superior al de los hombres.

Análisis de nivel de Felicidad por unidades de trabajo en la empresa

De los datos recogidos y analizados se aprecia que la Unidad de Finanzas tiene un 50% nivel de felicidad alto y muy alto, seguido las Unidades de Legal y Operaciones,

conforme se aprecia en la Tabla 28. Es importante resaltar que casi el 10% de los encuestados de las Unidades de Legal y Operaciones tienen muy baja felicidad, además que el 25% de los encuestados de la Unidad Legal tiene muy alta felicidad, sobresaliendo de las demás unidades.

Tabla 27

Nivel de Felicidad general por género

Nivel de felicidad	Hombre (%)	Mujer (%)
Muy bajo	7.0	9.5
Bajo	9.3	4.8
Medio	36.0	33.3
Alto	29.1	31.0
Muy Alto	18.6	21.4
Total	100.0	100.0

Tabla 28

Nivel de Felicidad general por unidad de trabajo en la empresa

Nivel de felicidad	Finanzas (%)	Legal (%)	Operaciones (%)
Muy bajo	0.0	10.0	10.3
Bajo	9.1	0.0	8.6
Medio	40.9	45.0	34.5
Alto	36.4	20.0	32.8
Muy Alto	13.6	25.0	13.8
Total	100.0	100.0%	100.0

4.2.2. Análisis de las dimensiones de la variable Felicidad*Análisis del nivel de las dimensiones de Felicidad de los trabajadores*

De los datos recogidos y analizados se aprecia que los colaboradores de la empresa en las dimensiones de Sentido Positivo de la Vida y Alegría de Vivir alcanzan aproximadamente el 70% el nivel de alta felicidad, conforme se aprecia en la Tabla 29. Es decir, la autoevaluación de los encuestados sobre aquellas experiencias positivas como concepto hacia la vida y las emociones con respecto a los sentimientos relacionados a la satisfacción de vivir y de sentirse vivo son altas en los encuestados. Por otro lado, tenemos que las dimensiones

de Satisfacción con la Vida y Realización Personal se encuentran entre 10% y 17%, respectivamente, siendo los niveles de muy baja y baja felicidad.

Tabla 29

Nivel de Felicidad y sus dimensiones

Nivel de Felicidad	Sentido Positivo de la Vida (%)	Satisfacción con la vida (%)	Realización Personal (%)	Alegría de Vivir (%)
Infeliz	0.8	1.6	0.8	0.8
Medianamente	0.0	8.6	16.4	3.1
Feliz	19.5	56.3	68.8	29.7
Altamente	79.7	33.6	14.1	66.4
Total	100.0	100.0	100.0	100.0

Tabla 30

Nivel de dimensiones de Felicidad por género

	Sentido Positivo de la Vida (%)	Satisfacción con la vida (%)	Realización Personal (%)	Alegría de Vivir (%)
Hombre	Infeliz	0	2.3	1.2
	Medianamente	1.2	7.0	17.4
	Feliz	17.4	57.0	69.8
	Altamente	81.4	33.7	11.6
	Total	100.0	100.0	100.0
Mujer	Infeliz	0	0	0
	Medianamente	0	11.9	14.3
	Feliz	23.8	54.8	66.7
	Altamente	76.2	33.3	19.0
	Total	100.0	100.0	100.0

Análisis del nivel de las dimensiones de Felicidad por género de los trabajadores

En la dimensión de Sentido Positivo de la Vida se aprecia que aproximadamente el 80% de los colaboradores de la empresa tanto hombres como mujeres son altamente felices, es decir los colaboradores no presentan sentimientos como depresión, rechazo, negatividad, entre otros, sino un concepto agradable hacia la vida; sin embargo la Realización Personal de los hombres en un 20% se encuentra en nivel de infeliz o medianamente feliz, conforme se

aprecia en la Tabla 30, es decir el género masculino tiene baja satisfacción respecto a la metas importantes que han logrado en su vida. Esta relación es ligeramente inferior en el género femenino.

Tabla 31

Nivel de dimensiones de Felicidad por unidad de trabajo

Unidad	Nivel de Felicidad	Sentido Positivo de la Vida (%)	Satisfacción con la vida (%)	Realización Personal (%)	Alegría de Vivir (%)
Finanzas	Infeliz	0	0	0	0
	Medianamente	0	5	14	0
	Feliz	18	64	77	27
	Altamente	82	32	9	73
	Total	100	100	100	100
Legal	Infeliz	0	0	0	0
	Medianamente	0	10	20	0
	Feliz	15	55	50	40
	Altamente	85	35	30	60
	Total	100	100	100	100
Operaciones	Infeliz	2	2	19	7
	Medianamente	0	10	0	0
	Feliz	20	57	72	24
	Altamente	78	31	9	69
	Total	100	100	100	100

Análisis de nivel de las dimensiones de Felicidad por unidades de trabajo en la empresa

En la dimensión de Sentido Positivo de la Vida se aprecia que aproximadamente el 80% de los colaboradores de la empresa en las Unidades de Finanzas, Legal y Operaciones son muy altamente felices, seguido de la dimensión Alegría de Vivir con cerca del 70% de los encuestados; es decir los colaboradores no presentan sentimientos como depresión, rechazo, negatividad, entre otros, sino un concepto agradable hacia la vida y las emociones relacionadas a la satisfacción de vivir y de sentirse vivo son altas en los colaboradores, conforme se aprecia en la Tabla 31. Por otro lado, en general en todas las unidades las dimensiones con más bajo nivel de felicidad son Satisfacción con la Vida y Realización

Personal, sobre ésta última se aprecia que en la Unidad de Operaciones tiene el 19% en nivel bajo. La dimensión de Realización Personal se basa en el sentido de la satisfacción del individuo con respecto a aquellas metas que las considera como importantes en su vida y poder alcanzar la felicidad plena,

4.2.3. Análisis de la variable Estrés Laboral

Análisis del nivel de Estrés Laboral de los trabajadores

De los datos recogidos y analizados se aprecia que aproximadamente el 77% y 17% de los encuestados de la empresa Palacios y Asociados Agentes de Aduana S.A. tienen un nivel bajo e intermedio de estrés, respectivamente, conforme se aprecia en la Tabla 32; por lo que podemos concluir que los colaboradores saben afrontar las exigencias laborales. Cabe mencionar que aproximadamente el 5% de los colaboradores tienen estrés y alto estrés. Esta categorización se hizo conforme a los criterios de la Tabla 12 de la presente investigación. Por otro lado, con este resultado se responde la pregunta específica 2 formulada en el punto 1.4. del Capítulo I de la presente investigación.

Tabla 32

Nivel de Estrés Laboral

Nivel de estrés laboral	%
Bajo	77.3
Intermedio	17.2
Estrés	4.7
Alto	0.8
Total	100

Análisis del nivel de Estrés Laboral por género de los trabajadores

De los datos recogidos y analizados se aprecia que los hombres encuestados de la empresa tienen menor nivel de estrés laboral que las mujeres, conforme se aprecia en la Tabla 33. Es importante mencionar que los niveles de estrés y alto estrés son mucho mayores en los hombres que las mujeres. Este resultado tiene relación por lo indicado por la OMS (2008) que las mujeres suelen presentar Estrés Laboral en mayor proporción que los hombres debido a

factores que afectan directamente al sexo femenino y no al masculino, siendo los principales la dificultad para balancear el rol de la mujer en el hogar y el trabajo, lucha por la independencia de rol en el género frente a las expectativas sociales, acoso sexual, discriminación salarial y ocupacional de la mujer y la violencia doméstica.

Tabla 33

Nivel de Estrés Laboral por género

Nivel de estrés laboral	Hombre (%)	Mujer (%)
Bajo	79.1	73.8
Intermedio	13.9	23.8
Estrés	5.8	2.4
Alto	1.2	0
Total	100.0	100.0

Análisis de nivel de Estrés Laboral por unidades de trabajo en la empresa

De los datos recogidos y analizados se aprecia que más del 80% de los encuestados de la Unidad de Finanzas tiene un nivel bajo de estrés, conforme se aprecia en la Tabla 34. Es importante resaltar que casi el 5% de los encuestados de las Unidades de Finanzas, Legal y Operaciones tienen estrés o alto nivel de estrés.

Tabla 34

Nivel de Estrés Laboral por unidad de trabajo

Nivel de estrés laboral	Finanzas (%)	Legal (%)	Operaciones (%)
Bajo	81.8	75.0	70.7
Intermedio	13.6	20.0	24.2
Estrés	4.6	5.0	3.4
Alto	0	0	1.7
Total	100.0	100.0	100.0

4.2.4. Análisis de las dimensiones de la variable Estrés Laboral

Análisis de las dimensiones de la variable Estrés Laboral de los trabajadores

Se tiene que las dimensiones de Territorio Organizacional y Respaldo del Grupo tienen el 70% de nivel de bajo de estrés, como se aprecia en la Tabla 35. Es decir, las relaciones entre las áreas de trabajo, el control y evaluación de las actividades, así como el

soporte que se brindan los integrantes del grupo de trabajo para alcanzar las metas propuestas, causan menos estrés en los colaboradores de la empresa. Cabe mencionar que las dimensiones de Clima Organizacional y Tecnología tienen niveles altos de estrés con un 7.8% y 6.3%, respectivamente.

Análisis de las dimensiones de la variable Estrés Laboral por género de los trabajadores

De los datos recogidos, se tiene que hay un alto nivel de estrés en las dimensiones de Clima Organizacional, Tecnología e Influencia de Líder que van entre 5% y 8% tanto en hombres y mujeres, como se aprecia en la Tabla 36. Es decir, la relación entre el trabajador y la organización, las herramientas proporcionadas por la empresa, el conocimiento sobre éstas, además de la contribución al trabajo y la relación de liderazgo que reciben los trabajadores para alcanzar los objetivos planteados causan alto estrés en los colaboradores de la empresa. Cabe mencionar que las dimensiones con más bajo nivel de estrés son Territorio Organizacional y Respaldo de Grupo tanto en ambos géneros.

Tabla 35

Nivel de Estrés Laboral y sus dimensiones

Nivel de Estrés	Clima Organizacional (%)	Estructura Organizacional (%)	Territorio Organizacional (%)	Tecnología (%)	Influencia del líder (%)	Falta de cohesión (%)	Respaldo del grupo (%)
Bajo	52.3	51.6	70.3	54.7	46.1	47.7	70.3
Intermedio	28.1	32.0	25.0	22.7	29.7	24.2	24.2
Estrés	11.7	13.3	4.7	16.4	18.8	25.8	5.5
Alto	7.8	3.1	0.0	6.3	5.5	2.3	0.0
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Análisis de las dimensiones de la variable Estrés Laboral por unidades de trabajo en la empresa

De los datos recogidos, se tiene la dimensión de Respaldo del Grupo y Territorio Organizacional tiene el más bajo nivel de Estrés Laboral en todas las Unidades de trabajo.

4.2.5. Análisis correlacional entre las variables de Felicidad y Estrés Laboral

Prueba de normalidad

De los datos recogidos se advierte que las variables Felicidad y Estrés Laboral tienen distribución normal ($P\text{-Valor} > 0.05$); sin embargo, las dimensiones de la variable de Felicidad y las dimensiones de la variable Estrés Laboral no tienen distribución normal ($P\text{-Valor} < 0.05$). En tal sentido para realizar el análisis de las variables de Felicidad y Estrés Laboral se utilizó la prueba de coeficiente de correlación de Pearson y para analizar las dimensiones tanto de las variables de Felicidad y Estrés Laboral se empleó la prueba el coeficiente correlación de Spearman. En la Tabla 38 se aprecia la prueba de normalidad de Kolgomorov-Smirnov realizada a las variables de Estrés Laboral y Felicidad y sus dimensiones.

Tabla 38

Prueba de Normalidad de Kolgomorov-Smirnov del Estrés laboral, Felicidad y sus dimensiones

Variabes	Prueba Estadística	P-Valor
Sentido Positivo de la Vida	1.827	.003
Satisfacción con la vida	1.456	.029
Realización Personal	1.372	.046
Alegría de Vivir	1.875	.002
Clima Organizacional	1.813	.003
Estructura Organizacional	1.463	.028
Territorio Organizacional	1.701	.006
Tecnología	1.761	.004
Influencia del líder	1.460	.028
Falta de cohesión	1.513	.021
Respaldo del grupo	1.441	.031
Felicidad	.908	.382
Estrés Laboral	1.285	.074

Correlación entre las variables de Felicidad y Estrés Laboral

Ahora bien, de los datos recogidos y analizados se tiene que hay una relación significativa, negativa y débil entre las variables de Felicidad y Estrés Laboral, siendo el resultado de -0.210^* . En tal sentido, se acepta la hipótesis de la investigación que existe

correlación negativa entra la Felicidad y el Estrés Laboral en los trabajadores de una Agencia de Aduanas del Callao, señalada en el punto 1.8 del Capítulo I. Asimismo y en relación a la pregunta general formulada en el punto 1.4. del Capítulo I de la presente investigación tenemos que existe una correlación significativa, negativa y débil entre la Felicidad y el Estrés Laboral. Una correlación es negativa cuando la relación entre una variable y la otra es opuesta o inversa, es decir cuando una variable cambia, la otra se modifica hacia lo contrario; esta relación entre ambas variables de débil. Sobre el particular Lind et al. (2015) mencionaron que un valor cercano a -1 indica una asociación inversa o negativa entre las variables, por otro lado, la correlación es débil al encontrarse cercano a -0.

Tabla 39

Correlación de Spearman entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones de felicidad

		Sentido Positivo de la Vida	Satisfacción con la vida	Realización Personal	Alegría de Vivir
Clima	Coefficiente de correlación	-.153	-.219	-.133	-.069
Organizacional	P-Valor	.085	.013	.133	.442
Estructura	Coefficiente de correlación	-.253	-.256	-.171	-.099
Organizacional	P-Valor	.004	.003	.053	.265
Territorio	Coefficiente de correlación	-.280	-.269	-.177	-.107
Organizacional	P-Valor	.001	.002	.046	.230
Tecnología	Coefficiente de correlación	-.172	-.173	-.115	-.049
	P-Valor	.052	.050	.196	.581
Influencia del líder	Coefficiente de correlación	-.223	-.241	-.202	-.062
	P-Valor	.011	.006	.022	.484
Falta de cohesión	Coefficiente de correlación	-.162	-.171	-.159	.004
	P-Valor	.068	.053	.073	.963
Respaldo del grupo	Coefficiente de correlación	-.151	-.115	-.106	-.005
	P-Valor	.089	.195	.232	.954

Asimismo, se ha analizado las dimensiones del Estrés Laboral para determinar si tienen relación con las dimensiones de la Felicidad. En la Tabla 39 se evidenció que las

dimensiones no tienen relación, excepto las dimensiones de Estructura Organizacional y el Territorio Organizacional de Estrés Laboral con las dimensiones de Sentido Positivo de la Vida y la Satisfacción con la Vida de la Felicidad (P-Valor <0.05). La correlación entre estas dimensiones es significativa, negativa y débil ($|r| < 0.3$). Es decir, cuando las dimensiones del Estrés Laboral cambian, las dimensiones de la Felicidad se modifican hacia lo contrario; esta relación entre dichas dimensiones es débil, porque es cercano a -0.

Correlación entre las variables de Felicidad y Estrés Laboral según el género de los trabajadores

En el caso de los colaboradores de género femenino, existe una correlación significativa, negativa y moderada entre el Estrés Laboral y sus dimensiones con excepción de Falta de Cohesión y Respaldo del Grupo, con la Felicidad y sus dimensiones Satisfacción con la Vida, Realización Personal y Alegría de Vivir, conforme se aprecia en la Tabla 40. Por otro lado, en el caso de los colaboradores de género masculino, no hay correlación entre las variables estrés laboral y sus dimensiones con la variable felicidad y sus dimensiones, a excepción de territorio organizacional que tiene correlación significativa, negativa y débil con el sentido positivo de la vida; conforme se puede apreciar en la Tabla 41.

Tabla 40

Correlación de Spearman entre el estrés laboral y la felicidad y sus dimensiones, de los colaboradores de género femenino

	Felicidad	Sentido Positivo de la Vida	Satisfacción con la vida	Realización Personal	Alegría de Vivir
Estrés Laboral	-.492**	-.351*	-.484**	-.426**	-.374*
Clima Organizacional	-.426**	-.300	-.489**	-.335*	-.404**
Estructura Organizacional	-.593**	-.453**	-.554**	-.472**	-.449**
Territorio Organizacional	-.457**	-.313*	-.439**	-.392*	-.353*
Tecnología	-.443**	-.301	-.404**	-.352*	-.354*
Influencia del líder	-.524**	-.389*	-.542**	-.498**	-.394**

Falta de cohesión	-.302	-.182	-.296	-.340*	-.151
Respaldo del grupo	-.298	-.280	-.228	-.241	-.212

Nota. *:P-valor <0.05, **: P-valor<0.01

Siendo así, y en relación a la pregunta específica 3 formulada en el punto 1.4. del Capítulo I de la presente investigación tenemos que existe una correlación significativa, negativa y moderada entre la Felicidad y el Estrés Laboral en el género femenino, es decir a niveles altos de estrés laboral le corresponde niveles bajos de felicidad, esta relación es moderada en este género; sin embargo, en el género masculino no existe una correlación entre las variables Felicidad y Estrés Laboral.

Tabla 41

Correlación de Spearman entre el estrés laboral y la felicidad y sus dimensiones, de los colaboradores del sexo masculino

	Felicidad	Sentido Positivo de la Vida	Satisfacción con la vida	Realización Personal	Alegría de Vivir
Estrés Laboral	-.062	-.148	-.090	-.033	.106
Clima Organizacional	-.038	-.084	-.082	-.027	.089
Estructura Organizacional	-.077	-.158	-.107	-.030	.066
Territorio Organizacional	-.193	-.290**	-.195	-.110	.004
Tecnología	-.047	-.134	-.059	-.007	.095
Influencia del líder	-.078	-.142	-.076	-.040	.116
Falta de cohesión	-.067	-.150	-.095	-.052	.094
Respaldo del grupo	-.023	-.093	-.059	-.021	.099

Nota. *:P-valor <0.05, **: P-valor<0.01

Correlación entre las variables de Felicidad y Estrés Laboral según la unidad de trabajo en la empresa

De la revisión de los datos recogidos y analizados por unidad de Palacios y Asociados Agentes de Aduana S.A., se encontró que en la Unidad Legal no existe correlación entre las variables de Felicidad y Estrés Laboral y sus respectivas dimensiones. Sin embargo, la

dimensión de Realización Personal tiene una correlación significativa, negativa y moderada con las dimensiones Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia de Líder y Respaldo de Grupo, así mismo la dimensión Satisfacción con la Vida tiene una correlación significativa, negativa, moderada con la dimensión de Territorio Organizacional, conforme se puede apreciar en la Tabla 42. Es decir, la relación de las áreas de trabajo, las herramientas tecnológicas utilizadas por los colaboradores, la relación de liderazgo que reciben los colaboradores y el soporte que se brindan los integrantes de la Unidad Legal para alcanzar las metas propuestas tienen una relación inversa con la satisfacción que tiene el colaborador en lograr sus metas importantes en su vida y con ello alcanzar la felicidad, es decir mientras suben los niveles de estas dimensiones de estrés laboral bajan los niveles de la dimensión de Realización Personal, esta relación es moderada en los colaboradores de la Unidad Legal.

Tabla 42

Correlación de Spearman entre el nivel de estrés laboral y la felicidad de los colaboradores de la Unidad Legal

	Felicidad	Sentido Positivo de la Vida	Satisfacción con la vida	Realización Personal	Alegría de Vivir
Estrés Laboral	-.249	-.064	-.321	-.423	-.192
Clima Organizacional	-.191	-.073	-.228	-.397	-.122
Estructura Organizacional	-.309	-.150	-.332	-.442	-.237
Territorio Organizacional	-.411	-.204	-.484*	-.531*	-.295
Tecnología	-.358	-.169	-.389	-.466*	-.197
Influencia del líder	-.315	-.166	-.368	-.466*	-.224
Falta de cohesión	-.107	.072	-.219	-.296	-.149
Respaldo del grupo	-.292	-.015	-.355	-.450*	-.312

Nota. *:P-valor <0.05, **: P-valor<0.01

A diferencia de la anterior unidad, en la Unidad de Finanzas existe una correlación significativa, negativa y moderada entre la Felicidad y Estrés Laboral, además de otras

dimensiones de ambas variables, como se aprecia en la Tabla 43. Cabe mencionar que existe una correlación significativa, negativa y alta entre la dimensión Territorio Organizacional y la Felicidad, es decir la trato entre las áreas de trabajo tiene una relación inversa con la Felicidad, por lo que a niveles altos de esta dimensión de estrés laboral le corresponde niveles bajos de la variable Felicidad.

Tabla 43

Correlación de Spearman entre el nivel de estrés laboral y la felicidad e los colaboradores de la Unidad Finanzas

	Felicidad	Sentido Positivo de la Vida	Satisfacción con la vida	Realización Personal	Alegría de Vivir
Estrés Laboral	-.597**	-.489*	-.366	-.423	-.324
Clima Organizacional	-.552**	-.455*	-.456*	-.350	-.387
Estructura Organizacional	-.588**	-.508*	-.402	-.373	-.391
Territorio Organizacional	-.703**	-.456*	-.555**	-.528*	-.447*
Tecnología	-.462*	-.406	-.197	-.309	-.160
Influencia del líder	-.595**	-.509*	-.308	-.525*	-.253
Falta de cohesión	-.674**	-.553**	-.420	-.559**	-.302
Respaldo del grupo	-.581**	-.538**	-.258	-.415	-.360

Nota. *:P-valor <0.05, **: P-valor<0.01

En la Unidad Operaciones existe una correlación significativa, negativa y débil entre la Felicidad y el Estrés Laboral, como se aprecia en la Tabla 44. Por otro lado, la dimensión de Satisfacción con la Vida tiene una correlación significativa, negativa y moderada con las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional e Influencia de Líder; es decir los factores propios de la relación entre el trabajador y la organización, la organización de la empresa para que los colaboradores puedan realizar sus labores y alcanzar sus objetivos, la relación entre las áreas de trabajo, así como la relación de liderazgo que reciben para alcanzar los objetivos planteados tienen una relación inversa con

la satisfacción que siente el colaborador en el momento actual, por lo que mientras suben los niveles de estos estresores baja el nivel de satisfacción de la vida, esta relación es moderada.

Tabla 44

Correlación de Spearman entre el nivel de estrés laboral y la felicidad de los colaboradores de la Unidad Operaciones

	Felicidad	Sentido Positivo de la Vida	Satisfacción con la vida	Realización Personal	Alegría de Vivir
Estrés Laboral	-.266*	-.222	-.352**	-.037	-.064
Clima Organizacional	-.237	-.164	-.341**	-.030	-.117
Estructura Organizacional	-.283*	-.249	-.353**	-.030	-.062
Territorio Organizacional	-.302*	-.331*	-.338**	-.031	-.094
Tecnología	-.254	-.196	-.319*	-.044	-.133
Influencia del líder	-.347**	-.264*	-.408**	-.131	-.156
Falta de cohesión	-.219	-.174	-.278*	-.051	-.011
Respaldo del grupo	-.115	-.134	-.161	.056	.028

Nota. *:P-valor <0.05, **: P-valor<0.01

Siendo así, y en relación a la pregunta específica 4 formulada en el punto 1.4. del Capítulo I de la presente investigación tenemos que existe una correlación significativa, negativa y moderada entre la Felicidad y el Estrés Laboral en la Unidad de Finanzas, asimismo existe una correlación significativa, negativa y débil entre la Felicidad y el Estrés Laboral en la Unidad de Operaciones y finalmente no existe una correlación entre la Felicidad y el Estrés Laboral en la Unidad Legal.

4.3. Discusión

Respecto de la pregunta específica 1, nivel de Felicidad General, y de los datos recogidos y analizados se aprecia que aproximadamente que el 50% de los encuestados de la empresa son alta y muy altamente felices. Si tomamos en consideración el nivel de felicidad media, tenemos que más del 80% de los encuestados son felices; es decir los trabajadores se

encuentran satisfechos por haber alcanzado algún objetivo deseado o anhelados, el cual no solo abarca la adquisición de bienes materiales, sino también los sentimientos positivos, satisfacción por la vida, la temporalidad de la felicidad y el deseo de relacionarse, como lo dijo Alarcón (2006).

Respecto de la pregunta específica 2, nivel de Estrés Laboral, y de los datos analizados se determinó que el 77% de los encuestados de la empresa tienen bajo nivel de estrés, siendo los hombres, a diferencia de las mujeres, los que tienen niveles más bajos. Este resultado tiene relación por lo indicado por la OMS (2008) que las mujeres suelen presentar Estrés Laboral en mayor proporción que los hombres debido a factores que afectan directamente al sexo femenino y no al masculino. Por otro lado, se puede concluir que los trabajadores de la empresa saben afrontar las exigencias ocupacionales que algunas veces no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a una situación.

Respecto de la pregunta específica 3, relación entre el género y los factores de Estrés Laboral y Felicidad, tenemos que en el género femenino existe una correlación significativa, negativa y moderada entre el Estrés Laboral y Felicidad obteniéndose el resultado de -0.492^{**} , con excepción de Falta de Cohesión y Respaldo del Grupo, con la Felicidad y sus dimensiones Satisfacción con la Vida, Realización Personal y Alegría de Vivir. Por otro lado, en el caso de los colaboradores de género masculino, no hay correlación entre las variables Estrés Laboral y Felicidad obteniéndose el resultado de -0.062 , con excepción de la dimensión de Territorio Organizacional que tiene correlación significativa, negativa y débil con la dimensión de Sentido Positivo de la Vida con un resultado de -0.290^{**} .

Respecto de la pregunta específica 4, relación entre las Unidades de Trabajo y los factores de Estrés Laboral y Felicidad, se encontró que en la Unidad Legal no existe correlación entre el Estrés Laboral y Felicidad obteniéndose el resultado de -0.249 . A

diferencia de la anterior unidad, en Finanzas existe una correlación significativa, negativa y moderada entre Estrés Laboral y la Felicidad obteniéndose el resultado de $-.597^{**}$.

Finalmente, en la Unidad Operaciones también existe una correlación significativa, negativa y débil entre la Felicidad y el Estrés Laboral obteniéndose el resultado de $-.266^{**}$.

Respecto de la pregunta general, relación entre los factores de Estrés Laboral y la Felicidad de los trabajadores de la empresa, se tiene que existe una relación significativa, negativa y débil entre las variables de Estrés Laboral y Felicidad, siendo el resultado de $-.210^{*}$. Asimismo, se analizó las dimensiones del Estrés Laboral con relación a las dimensiones de la Felicidad no encontrándose relación entre éstas, excepto en las dimensiones de Estructura Organizacional y el Territorio Organizacional del Estrés Laboral con las dimensiones de Sentido Positivo de la Vida y la Satisfacción con la Vida de la Felicidad, con una correlación significativa, negativa y débil. Es decir, la organización del trabajo para que los colaboradores puedan realizar sus labores, así como la relación entre las áreas de trabajo, el control y evaluación de las actividades pueden generar sentimientos de depresión, rechazo, negatividad, además de afectar el estado actual y satisfacción con su vida en el momento actual.

4.4. Resumen

En la presente investigación realizada en Palacios y Agentes de Aduana S.A. participaron 128 colaboradores, de todas las unidades de la empresa, tales como Operaciones, Finanzas, Legal y Otros (Calidad, Sistemas, Recursos Humanos, etc.). De los datos recogidos se advierte que las variables Felicidad y Estrés Laboral tienen distribución normal; pero las dimensiones de Felicidad y Estrés Laboral no tienen distribución normal, en tal sentido para el análisis de las variables a la Felicidad y el Estrés Laboral se utilizó la prueba de coeficiente de correlación de Pearson, y para analizar las dimensiones de Felicidad y Estrés Laboral se empleó la prueba de coeficiente correlación de Spearman.

Ahora bien, se analizó los datos recogidos para determinar si los colaboradores de la empresa Palacios y Asociados Agentes de Aduana S.A. son felices y se encontró que aproximadamente el 80 de los encuestados tienen una felicidad media, alta y muy alta; siendo el género femenino quien en su mayoría son altamente felices; sin embargo, hay que anotar que el 15% de los encuestados, tanto hombres como mujeres tienen muy baja felicidad. La unidad de trabajo con mayor nivel de felicidad es Finanzas, seguido de Legal y Operaciones con una diferencia del 5% entre dichas unidades de trabajo; es importante mencionar que el 10% de los encuestados de la Unidad Legal y Operaciones tienen muy bajo nivel de felicidad. Por otro lado, se analizó los datos para determinar si los colaboradores de la empresa tienen bajo niveles de estrés y se encontró que el 77% de los encuestados tienen un nivel bajo de estrés, siendo los hombres, a diferencia de las mujeres, los que tienen más bajo nivel de estrés. Analizadas la Unidades de Trabajo se encontró que la Unidad de Finanzas tiene bajo nivel de estrés con aproximadamente 80%, seguido por Legal y Operaciones con una diferencia del 5% uno respecto del otro.

Ahora bien, de los datos recogidos y analizados se tiene que hay una relación significativa, negativa y débil entre las variables de Estrés laboral y Felicidad, siendo el resultado de -0.210^* . En el caso de los colaboradores de género femenino, existe una correlación significativa, negativa y moderada entre el Estrés Laboral con la Felicidad, sin embargo, en los colaboradores de género masculino no hay correlación entre dichas variables. Finalmente, a nivel de las unidades de trabajo de la empresa se encontró que en la Unidad de Finanzas existe una correlación significativa, negativa y moderada entre el Estrés Laboral y la Felicidad, asimismo existe una correlación significativa, negativa y débil en Operaciones, y no se encontró relación en Legal.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Los resultados obtenidos en la presente investigación son importantes para el análisis de las variables como la Felicidad y Estrés Laboral en la empresa Palacios y Asociados Agentes de Aduana S.A., con el objetivo de generar mayor bienestar a sus colaboradores y propiciar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Respecto a la relación entre los factores de Estrés Laboral y la Felicidad de los trabajadores de Palacios y Asociados, se puede concluir que existe una relación débil, negativa y significativa ($- .210^*$) lo cual quiere decir que si bien existe una relación, ésta es baja, sin mucha influencia entre ambas, además es negativa porque es inversa, es decir, si una variable aumenta, la otra disminuye; y es significativa porque el resultado se puede extrapolar a la población, es representativa.

Sobre el nivel de Felicidad General en Palacios y Asociados Agentes de Aduana S.A. se puede afirmar que los colaboradores son felices., si tomamos en consideración los niveles de felicidad media y felicidad alta que representan poco más del 80% en el resultado. Esta situación permite inferir que los trabajadores se encuentran satisfechos con haber alcanzado objetivos deseados o anhelados, además de experimentar sentimientos positivos, satisfacción por la vida, deseo de relacionarse, entre otros, como lo mencionó Alarcón (2006).

Otra conclusión importante es que el nivel de Estrés Laboral en los colaboradores de la empresa Palacios y Asociados en general presenta un nivel bajo. Esto se refleja en el 77% de la muestra que presentan “bajo nivel de estrés”; siendo los hombres quienes presentan niveles relativamente más bajos en comparación con las mujeres. Este resultado tiene relación con lo indicado por la OMS (2008) donde explica que las mujeres suelen presentar Estrés Laboral en mayor proporción que los hombres debido a ciertos factores que afectan directamente al sexo femenino y no al masculino.

Respecto a la relación entre el género y los factores de Estrés Laboral y Felicidad, se concluye que, en el caso de los trabajadores de género femenino, en general existe una correlación moderada, significativa y negativa, dado el resultado de $-.492^{**}$, salvo en las dimensiones de estrés como son la falta de cohesión y respaldo del grupo con relación a las dimensiones de felicidad como la satisfacción con la vida, realización personal y alegría de vivir.

Para el caso de los colaboradores de género masculino, no se presenta una correlación entre las variables Estrés Laboral y Felicidad en general, dado el resultado de $-.062$. Sólo se puede rescatar la baja relación en este género sobre la dimensión de territorio organizacional del estrés laboral con la dimensión de felicidad de “sentido positivo a la vida” que presenta una correlación débil, significativa, negativa ($-.290^{**}$).

Sobre la relación entre las Unidades de Trabajo y los factores de Estrés Laboral y Felicidad, se concluye que en la Unidad Legal no existe correlación entre el Estrés Laboral y Felicidad obteniéndose el resultado de $-.249$. Esta situación varía en la Unidad de Finanzas donde se aprecia que existe una correlación moderada alta, negativa y significativa entre el Estrés Laboral y la Felicidad, dado el resultado de $-.597^{**}$. Además, en la Unidad de Operaciones también se puede ver que existe una relación, salvo que el carácter de la correlación entre la Felicidad y el Estrés Laboral es débil, significativa y negativa ($-.266^{**}$).

En el análisis de las dimensiones del estrés laboral con relación a las dimensiones de la felicidad son las dimensiones de estructura organizacional y el territorio organizacional del estrés laboral las que tienen una mayor relación con las dimensiones de “sentido positivo de la vida” y la “satisfacción con la vida” de la Felicidad General, asimismo la correlación entre estas dimensiones del estrés laboral y la felicidad son inversas pero débiles. De esto se puede inferir que una buena organización del trabajo para que los colaboradores puedan realizar sus labores y alcanzar sus objetivos, así como el nivel de relación entre las áreas de trabajo, el

control y la evaluación de las actividades, tienen relación directa con la Felicidad en los colaboradores, tal como también lo menciona la OMS (2008).

Por otro lado, la auto evaluación del individuo sobre aquellas experiencias positivas o negativas (como sentimientos profundos de depresión, rechazo, negatividad, entre otros) y la evaluación del individuo con respecto a su estado actual y la satisfacción con su vida sobre cómo se encuentra en dicho momento (logros y condiciones alcanzados en el momento evaluado sobre sus ideales de vida), tienen relación directa con el estrés laboral, como lo mencionó Alarcón (2006).

Se puede concluir que la hipótesis propuesta en el estudio, es válida, ya que el resultado de $- .210^*$ entre la relación de las variables de la felicidad y el estrés laboral demuestra que la correlación es negativa y débil, es decir, ambas variables se correlacionan de manera inversa, a valores altos de una de las variables, le corresponde valores bajos de la otra.

5.2. Recomendaciones

Recomendaciones Generales

De acuerdo a los resultados hallados en la presente investigación, se debe reconocer que existe un cierto porcentaje de colaboradores con un nivel de “muy baja felicidad”, por lo que se debe de generar e implementar las acciones necesarias para revertir paulatinamente dicha situación. Estas medidas deberían tener como objetivos mejorar el bienestar subjetivo de su gente y la productividad de los mismos, además de elevar el rendimiento general de la organización en aras de conseguir sus objetivos generales.

Los nuevos retos de una buena gestión del talento humano hoy en día pretenden mejorar y facilitar los procesos de la mejora personal en los colaboradores, es decir, apoyarlos en encontrar real sentido y utilidad en lo que desempeñen, y a su vez, fomentar y desarrollar relaciones positivas con sus equipos de trabajo. Estos son unos de los objetivos en

que se direcciona la gestión de la llamada “Gerencia de la Felicidad”; y que podría ser tomada en cuenta por Palacios y Asociados.

Recomendaciones Específicas

Mejoras del clima laboral

- Incentivar la participación de los líderes, cumpliendo los protocolos organizacionales, permaneciendo receptivos en todo momento a las sugerencias, demandas y quejas de los empleados.
- Creación de un ambiente de mayor confianza, por ejemplo, fomentar celebración de reuniones entre los directivos y los empleados, celebración de cumpleaños, etc.
- Reuniones mensuales, en las cuales se recepcione y se de difusión (de ser el caso) a las sugerencias y/o resultados obtenidos. Esto hace que los colaboradores se sientan importantes y formen parte del bienestar de la organización.
- Desarrollar y potenciar a los trabajadores con cursos, talleres y/o capacitaciones periódicas para fomentar el aprendizaje y el desarrollo de sus habilidades.
- Brindar y propiciar un adecuado lugar de trabajo, se recomienda por ejemplo hacer una buena distribución e iluminación, contar con espacios ordenados y limpios. Esto permitirá a los colaboradores trabajar en mejores condiciones y mejorará su bienestar y rendimiento dentro de la empresa.
- Fomentar buenas prácticas como el Team Building, que pretende buscar la integración del personal. Ejemplos como: Tardes de Parrillada campestre, juegos grupales, tardes deportivas, etc.
- Creación de comités de trabajo inter áreas, círculos de reflexión o mesas redondas de trabajo.

Influencia del Líder

- Brindar capacitación en temas de coaching a los “líderes” de la organización, con el propósito de escucharlos y entender su sentir, su posición, entre otros; pero también conseguir de ellos una mayor concientización sobre la importancia de su papel para con sus colaboradores.
- Aprender y fomentar el conocimiento y aplicación de la “psicología positiva”. Con este tipo de pensamientos y formas de gestionar, se logran mayores resultados en los niveles de felicidad corporativa, por ejemplo, se puede obtener incrementos de efectividad y de la creatividad de sus colaboradores, incentiva el compañerismo y la cooperación, aporta en la disminución de problemas interpersonales, entre otros.

Tecnología

- Incluir dentro del Plan de Capacitación Anual, cursos o talleres en los cuales se enseñe y familiarice más a los colaboradores con el correcto uso de los instrumentos y/o la tecnología que emplea la empresa para el desarrollo de sus operaciones. Esto permitirá reducir la brecha entre los conocimientos o habilidades del trabajador y las exigencias de sus funciones.
- Establecer ciclos de entrenamiento y/o actualizaciones de los instrumentos o sistema tecnológicos usados en la empresa.

Estructura

- Evaluar y proponer cambios en la estructura en función a la optimización de los procesos, reducción de tiempos y hacer más fluida la comunicación.
- Establecer equipos de trabajos complementarios, que permitan hacer sinergias entre sus participantes y se complementen conocimientos, habilidades y esfuerzos.

Recomendaciones para un futuro a corto plazo

- Evaluar la ejecución de otros estudios acerca de la Felicidad tomando como referencias otras variables de correlación que también puedan influir en su intención de conseguirla.
- Realizar una evaluación de seguimiento semestral, para verificar y comprobar el resultado de las recomendaciones aplicadas, con el propósito de analizar la evolución del nivel de felicidad y estrés laboral en los colaboradores de Palacios y Asociados.



Referencias

- Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una Escala Factorial para Medir la Felicidad. *Revista Interamericana de Psicología*, 40(1), 99-106. Recuperado de:
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rip/v40n1/v40n1a10.pdf>
- Alarcón, E. (2017). *Compromiso organizacional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de:
repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11234
- Alesso, M. (2008). Qué es la Felicidad según Filón. *Circe De Clásicos Y Modernos*, (12), 11-27.
- Álvarez, R. (2013). La psicología organizacional positiva y la mejora organizacional. *Revista éxito empresarial*, 227(1), 1-3.
- Álvarez, A., & Muñiz, J. (2013). Felicidad y desarrollo de la Cultura en las organizaciones: un enfoque psicosocial. *Revista De Comunicación*, 7-31.
- Arias, W., Masías, A., & Justo, O. (2014). Felicidad, Síndrome de Burnout y Estilos de Afrontamiento en una Empresa Privada. *Avances En Psicología*, 22(1), 75-88.
- Arias, W., Caycho, T., Ventura, J., Maquera, C., Ramírez, M., & Tamayo, X. (2016). Análisis exploratorio de la escala de felicidad de Lima en universitarios de Arequipa (Perú). *Psychologia: Avances de la Disciplina*, 10(1), 13-24.
- Bairero, M. (2017). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Multimed*, 21(6), 971-982.
- Cadmus, F. (2012). Happiness at Work: Rules for Employee Satisfaction and Engagement. *Cornell Law Faculty Publications*. 654, 21-27.
- De los Rios, A. (2016). Felicidad y economía: la felicidad como utilidad en la economía. *Equidad & Desarrollo* (26), 115-143. doi: <http://dx.doi.org/10.19052/ed.3700>

- Escriba, V., Mas, R., Cardenas, M. & Pérez, S. (1999). Validación de la escala de estresores laborales en personal de enfermería: the nursing stress scale. *Gaceta Sanitaria*, 13, 191–200.
- Espinoza, M. & Paz, K. (2017). *Influencia de la felicidad organizacional en la productividad de los colaboradores en los centros de atención al cliente de la empresa América Movil – Claro, Arequipa, 2016-2017*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15468>
- Fernández-D Pool, J., Fernández, P. & Acevedo, J. (2005). Estrés organizacional, depresión y afrontamiento en trabajadores petroleros. *Salud de los Trabajadores*, 13(1), 7-17.
- Fernández, M., Fernández, M., Garrido, M. Pérez, J. & Villalba, E. (2010). Evidencias de validez de la adaptación al español de la escala de satisfacción con la vida (SWLS) en una muestra de estudiantes universitarios. *Metodología de encuestas*, 12, 45-62.
- Gaitan, I., Breton, D., Urbano, H., Mahecha, C., & Arteaga, M. (2015). Todo es cuestión de actitud. Gestión de la felicidad. *Harvard Deusto business review*, 244, 6-17.
- García, M., González, R., Aldrete, M., Acosta, M. & León, S. (2014). Relación entre calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés en el personal administrativo universitario. *Ciencia y trabajo*, 16(50), 97-102.
- González, J. (2016). *Análisis situacional del estrés laboral y sintomatología más común en el personal aeronáutico del servicio de vigilancia aérea del ministerio de seguridad pública de Costa Rica* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (5ta Ed.). México D.F: Mc Graw Hill Educación.

- Hervás, G. & Vázquez, C. (2013). Construction and validation of a measure of integrative well-being in seven languages: The Pemberton Happiness Index. *Health and Quality of Life Outcomes*, 11-66.
- Jory, I., Paz, M. & Urzúa, T. (2015). *Explorando la relación de los estresores laborales en el bienestar de trabajadores del área social en Chile*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: opac.pucv.cl/pucv_txt/txt-3000/UCD3179_01.pdf
- Kelez P. & Macera P. (2009). ¿Un mundo feliz?: bienestar subjetivo en Lima Metropolitana. *Apuntes. Revista De Ciencias Sociales*, (64), 55-77.
- Lind, Douglas A., Marchal, William G. & Wathen, Samuel A. (2015). *Estadística aplicada a los Negocios y la Economía* (16ta ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill Education.
- Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada: Manual para la formación del especialista*. (12va Ed.). España: Editorial Lex Nova S.A.
- Macedo, E. (2014). *Satisfacción laboral y bienestar subjetivo en trabajadores de una empresa de Telefonía móvil de Arequipa*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/4755>
- Moreno, Z. & Ibarra, L. (2017). Fiabilidad y validez de la escala de felicidad de lima en trabajadores de empresas de servicios. *Desarrollo Gerencial Revista de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Simón Bolívar-Colombia*, 9(1), 16-34.
- Medina, A., Preciado, S. & Pando, M. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *Revista Salud Publica y Nutrición*, 8(4), 1-4.

- Montoya, E. (2017). *Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower, Lince, Lima 2017*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8532>
- Moyano, E. & Ramos, N. (2007). Bienestar subjetivo: midiendo satisfacción vital, felicidad y salud en población chilena de la Región Maule. *Revista Universum*, 22(2). Doi:
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762007000200012>
- Necati, A. (2012). A grand theory of human nature and happiness. *Humanomics*, 28(1), 42-63.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Italia: Organización Internacional del Trabajo.
- Organización Mundial de la Salud (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Protección de la salud de los trabajadores*, 3, 1-37.
- Organización Mundial de la Salud (2007). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. *Protección de la salud de los trabajadores*, 6, 1-49.
- Peña, E. (2017). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2017*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3347
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de:
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%2C%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>
- Rentería, J. & Roman, A. (2015). *Empleo informal y bienestar subjetivo en el Perú: Orientando las políticas públicas para un desarrollo social integral*. Perú: Instituto de Estudios Peruanos.

- Rosales, R. (2015). *Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de:
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6555/ROSALES_BE DOYA_RUBY_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1
- Sánchez, K. (2017). *Propiedades psicométricas de la Escala de Felicidad de Lima en colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Piura, 2016*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16791>
- Sanin, A. (2017). *Felicidad y optimismo en el trabajo. Hallazgos de investigaciones científicas*. (Disertación doctoral). Recuperado de:
http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/404495/2017_Tesis_Sanin%20Posada_Alejandro.pdf?sequence=1
- Suárez, A. (2013). *Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima*. *Revista PsiqueMag*. Recuperado de <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>
- Toribio, L., González, N., Valdez, J., González, S., & Van Barneveld, H. (2012). Validación de la Escala de Felicidad de Alarcón para adolescentes mexicanos. *Psicología Iberoamericana*, 20(1), 71-79.
- Universidad San Martín de Porres (s.f.). *Ficha técnica de la Escala de Felicidad de Lima*. Recuperado de https://www.scribd.com/doc/314793109/3-1-Escala-de-la-felicidad-docx?doc_id=314793109&download=true&order=454430811

Apéndice A: Consentimiento Informado

Consentimiento Informado

La presente investigación, conducida por estudiantes del programa MBA Gerencial Internacional de Centrum Católica, tiene como objetivo principal determinar la relación entre la felicidad y el estrés Laboral en una empresa privada de Lima.

La información que se obtenga será confidencial y no será utilizada con otro fin, fuera de los propuestos para la investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto serán anónimas. En ese sentido pido su consentimiento informado y su aceptación en participar en la investigación antes señalada.

Firma del Participante

Firma del Investigador

Apéndice B: Ficha de Datos Generales**Datos Generales**

1. Sexo:
 - Hombre
 - Mujer
2. Edad:

3. Estado civil:
 - Soltero
 - Casado
 - Viudo
 - Divorciado
4. Hijos:
 - Si
 - No
5. Tipo de Contrato:
 - Temporal
 - Indefinido
6. Unidad de Negocio:
 - Comercial
 - Administración
 - Legal
 - Logística
7. Tipo de Trabajo:
 - Trabajo de Campo
 - Trabajo de Oficina

Apéndice C: Instrumento de Escala de Felicidad de Lima

Examine cuidadosamente cada oración y luego marque con una X, en la columna de la derecha, el número que corresponda en base a la siguiente escala:

5	Totalmente de acuerdo	4	De acuerdo	3	Ni de acuerdo ni desacuerdo
2	En desacuerdo	1	Totalmente en desacuerdo		

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

Apéndice D: Instrumento de Escala de Estresores Laborales de OIT/ OMS

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

N°	Ítem	1	2	3	4	5	6	7
1.-	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2.-	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3.-	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4.-	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5.-	¿El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa?							
6.-	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7.-	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8.-	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9.-	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10.-	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
11.-	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							
12.-	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
13.-	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
14.-	¿El no tener conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?							
15.-	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?							
16.-	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?							
17.-	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?							
18.-	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?							
19.-	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?							
20.-	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?							
21.-	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?							
22.-	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?							
23.-	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?							
24.-	¿El que no respeten a mis superiores, a mi y a los que están debajo de mí, me causa estrés?							
25.-	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?							

Apéndice E: Base de Datos de Ficha de Datos Generales

Indicador	Datos Generales						
Participante	Sexo	Estado Civil	Hijos	Tipo de Contrato	Unidad	Área	Tipo de Trabajo
1	Hombre	Soltero	Si	Temporal	Legal	Otros: Representante Legal	Trabajo de Oficina
2	Hombre	Divorciado	Si	Temporal	Otros: Calidad y Seguridad	Otros: Calidad y Seguridad	Trabajo de Oficina
3	Hombre	Casado	Si	Indeterminado	Otros: Comercial	Team 1 y Team 2	Trabajo de Oficina
4	Mujer	Soltero	Si	Temporal	Operaciones	Team 1 y Team 2	Trabajo de Oficina
5	Mujer	Casado	Si	Indeterminado	Operaciones	Team 1 y Team 2	Trabajo de Oficina
6	Mujer	Soltero	No	Indeterminado	Operaciones	Team 1 y Team 2	Trabajo de Oficina
7	Hombre	Casado	Si	Temporal	Operaciones	Team 1 y Team 2	Trabajo de Oficina
8	Mujer	Casado	Si	Indeterminado	Operaciones	Team 1 y Team 2	Trabajo de Oficina
9	Mujer	Soltero	Si	Temporal	Otros: Calidad y Seguridad	Otros: Calidad y Seguridad	Trabajo de Oficina
10	Hombre	Soltero	No	Temporal	Otros: Calidad y Seguridad	Otros: Calidad y Seguridad	Trabajo de Oficina
11	Hombre	Soltero	No	Temporal	RRHH y Administración	Recursos Humanos	Trabajo de Oficina
12	Hombre	Casado	Si	Indeterminado	RRHH y Administración	Compras y Servicios	Trabajo de Oficina
13	Mujer	Soltero	Si	Temporal	RRHH y Administración	Recursos Humanos	Trabajo de Oficina
14	Hombre	Casado	Si	Temporal	RRHH y Administración	Compras y Servicios	Trabajo de Oficina
15	Hombre	Soltero	No	Temporal	RRHH y Administración	Compras y Servicios	Trabajo de Oficina
16	Mujer	Soltero	Si	Temporal	RRHH y Administración	Recursos Humanos	Trabajo de Oficina
17	Mujer	Casado	Si	Indeterminado	RRHH y Administración	Recursos Humanos	Trabajo de Oficina
18	Hombre	Soltero	Si	Temporal	Operaciones	Team 1 y Team 2	Trabajo de Oficina
19	Mujer	Soltero	No	Temporal	Operaciones	Team 1 y Team 2	Trabajo de Oficina
20	Mujer	Casado	Si	Indeterminado	Operaciones	Team 1 y Team 2	Trabajo de Oficina
21	Hombre	Casado	Si	Indeterminado	Operaciones	Team 1 y Team 2	Trabajo de Oficina
22	Mujer	Soltero	No	Temporal	Operaciones	Team 1 y Team 2	Trabajo de Oficina
23	Hombre	Casado	Si	Indeterminado	Otros: Comercial	Team 1 y Team 2	Trabajo de Oficina
24	Mujer	Soltero	No	Temporal	Operaciones	Team 1 y Team 2	Trabajo de Oficina
25	Hombre	Soltero	No	Temporal	Operaciones	Team 1 y Team 2	Trabajo de Oficina
26	Mujer	Casado	Si	Temporal	Operaciones	Team 1 y Team 2	Trabajo de Oficina
27	Hombre	Soltero	No	Indeterminado	Legal	Otros: Representante Legal	Trabajo de Oficina
28	Hombre	Soltero	No	Indeterminado	Otros: Sistemas	Otros: Sistemas	Trabajo de Oficina
29	Hombre	Soltero	No	Temporal	Otros: Sistemas	Otros: Sistemas	Trabajo de Oficina
30	Hombre	Casado	Si	Indeterminado	Otros: Sistemas	Otros: Sistemas	Trabajo de Oficina
31	Hombre	Soltero	No	Temporal	Legal	Otros: Archivo	Trabajo de Oficina
32	Hombre	Soltero	Si	Temporal	Legal	Otros: Archivo	Trabajo de Oficina
33	Hombre	Soltero	No	Temporal	Legal	Otros: Archivo	Trabajo de Oficina
34	Hombre	Soltero	No	Indeterminado	Otros	Otros	Trabajo de Oficina
35	Hombre	Casado	No	Temporal	Finanzas	Facturación	Trabajo de Oficina
36	Hombre	Casado	Si	Temporal	Finanzas	Facturación	Trabajo de Oficina
37	Hombre	Divorciado	Si	Temporal	Finanzas	Facturación	Trabajo de Oficina
38	Hombre	Soltero	No	Temporal	Finanzas	Facturación	Trabajo de Oficina
39	Hombre	Soltero	No	Temporal	Finanzas	Facturación	Trabajo de Oficina
40	Mujer	Soltero	No	Temporal	Finanzas	Facturación	Trabajo de Oficina
41	Mujer	Divorciado	Si	Indeterminado	Finanzas	Facturación	Trabajo de Oficina

42	Hombre	Soltero	No	Temporal	Finanzas	Créditos y Cobranzas	Trabajo de Oficina
43	Mujer	Soltero	Si	Temporal	Finanzas	Créditos y Cobranzas	Trabajo de Oficina
44	Mujer	Soltero	No	Temporal	Finanzas	Créditos y Cobranzas	Trabajo de Oficina
45	Mujer	Soltero	Si	Temporal	Finanzas	Créditos y Cobranzas	Trabajo de Oficina
46	Hombre	Soltero	No	Temporal	Legal	Otros: Representante Legal	Trabajo de Oficina
47	Mujer	Soltero	No	Temporal	Finanzas	Tesorería	Trabajo de Oficina
48	Mujer	Soltero	No	Temporal	Finanzas	Tesorería	Trabajo de Oficina
49	Hombre	Divorciado	Si	Indeterminado	Finanzas	Tesorería	Trabajo de Oficina
50	Mujer	Soltero	No	Temporal	Finanzas	Tesorería	Trabajo de Oficina
51	Hombre	Soltero	No	Indeterminado	Operaciones	Visto bueno y armado	Trabajo de Oficina
52	Mujer	Soltero	No	Temporal	Operaciones	Visto bueno y armado	Trabajo de Oficina
53	Mujer	Soltero	No	Temporal	Operaciones	Visto bueno y armado	Trabajo de Oficina
54	Mujer	Soltero	No	Temporal	Operaciones	Visto bueno y armado	Trabajo de Oficina
55	Hombre	Soltero	No	Temporal	Operaciones	Visto bueno y armado	Trabajo de Oficina
56	Hombre	Casado	Si	Temporal	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
57	Mujer	Soltero	No	Temporal	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
58	Hombre	Soltero	No	Temporal	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
59	Hombre	Soltero	No	Temporal	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
60	Hombre	Soltero	No	Temporal	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
61	Hombre	Soltero	Si	Temporal	Operaciones	Visto bueno y armado	Trabajo de Oficina
62	Hombre	Casado	Si	Indeterminado	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
63	Hombre	Casado	Si	Indeterminado	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
64	Hombre	Soltero	No	Temporal	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
65	Mujer	Soltero	Si	Temporal	Operaciones	Visto bueno y armado	Trabajo de Oficina
66	Hombre	Soltero	No	Temporal	Operaciones	Visto bueno y armado	Trabajo de Oficina
67	Hombre	Soltero	Si	Temporal	Operaciones	Visto bueno y armado	Trabajo de Oficina
68	Mujer	Soltero	Si	Indeterminado	Legal	Producción	Trabajo de Oficina
69	Hombre	Soltero	No	Temporal	Legal	Producción	Trabajo de Oficina
70	Hombre	Soltero	No	Indeterminado	Legal	Producción	Trabajo de Oficina
71	Hombre	Soltero	Si	Temporal	Legal	Producción	Trabajo de Oficina
72	Hombre	Soltero	No	Indeterminado	Legal	Producción	Trabajo de Oficina
73	Hombre	Casado	Si	Temporal	Legal	Producción	Trabajo de Oficina
74	Hombre	Soltero	No	Temporal	Legal	Producción	Trabajo de Oficina
75	Hombre	Casado	Si	Temporal	Legal	Producción	Trabajo de Oficina
76	Mujer	Casado	Si	Temporal	Legal	Producción	Trabajo de Oficina
77	Hombre	Soltero	No	Indeterminado	RRHH y Administración	Mensajería	Trabajo de Campo
78	Hombre	Soltero	Si	Temporal	RRHH y Administración	Mensajería	Trabajo de Oficina
79	Hombre	Casado	Si	Indeterminado	RRHH y Administración	Mensajería	Trabajo de Campo
80	Mujer	Soltero	Si	Indeterminado	Finanzas	Contabilidad	Trabajo de Oficina
81	Hombre	Casado	No	Temporal	Finanzas	Contabilidad	Trabajo de Oficina
82	Hombre	Casado	Si	Indeterminado	Finanzas	Contabilidad	Trabajo de Oficina
83	Hombre	Soltero	No	Temporal	Finanzas	Contabilidad	Trabajo de Oficina
84	Mujer	Soltero	No	Temporal	Finanzas	Contabilidad	Trabajo de Oficina
85	Hombre	Soltero	No	Temporal	Finanzas	Contabilidad	Trabajo de Oficina
86	Mujer	Casado	Si	Temporal	Finanzas	Contabilidad	Trabajo de Oficina

87	Hombre	Soltero	Si	Indeterminado	Legal	Producción	Trabajo de Oficina
88	Mujer	Soltero	No	Temporal	Legal	Producción	Trabajo de Oficina
89	Mujer	Soltero	Si	Temporal	Legal	Producción	Trabajo de Oficina
90	Hombre	Soltero	No	Indeterminado	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
91	Hombre	Soltero	Si	Temporal	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
92	Hombre	Casado	Si	Temporal	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
93	Hombre	Soltero	No	Temporal	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
94	Hombre	Soltero	No	Temporal	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
95	Hombre	Soltero	No	Temporal	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
96	Hombre	Soltero	Si	Temporal	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
97	Hombre	Casado	Si	Indeterminado	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
98	Hombre	Casado	Si	Temporal	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
99	Hombre	Casado	No	Temporal	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
100	Hombre	Casado	Si	Indeterminado	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
101	Hombre	Casado	Si	Indeterminado	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
102	Hombre	Soltero	No	Temporal	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
103	Hombre	Casado	Si	Indeterminado	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
104	Mujer	Soltero	Si	Temporal	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
105	Hombre	Soltero	Si	Temporal	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
106	Mujer	Casado	Si	Temporal	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
107	Hombre	Soltero	Si	Temporal	Operaciones	Team 1 y Team 2	Trabajo de Oficina
108	Hombre	Soltero	Si	Indeterminado	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
109	Hombre	Viudo	Si	Indeterminado	Otros	Otros	Trabajo de Oficina
110	Mujer	Soltero	No	Temporal	Legal	Producción	Trabajo de Oficina
111	Hombre	Casado	Si	Temporal	Otros: Comercial	Otros: Comercial	Trabajo de Oficina
112	Hombre	Casado	Si	Temporal	Otros: Comercial	Otros: Comercial	Trabajo de Oficina
113	Hombre	Casado	Si	Indeterminado	Otros: Comercial	Otros: Comercial	Trabajo de Oficina
114	Hombre	Soltero	No	Temporal	Operaciones	Team 1 y Team 2	Trabajo de Oficina
115	Hombre	Soltero	No	Temporal	Operaciones	Team 1 y Team 2	Trabajo de Oficina
116	Hombre	Soltero	Si	Temporal	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
117	Hombre	Casado	Si	Indeterminado	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
118	Hombre	Soltero	No	Indeterminado	Operaciones	Team 1 y Team 2	Trabajo de Oficina
119	Mujer	Casado	Si	Temporal	Otros: Comercial	Otros: Comercial	Trabajo de Oficina
120	Mujer	Soltero	No	Indeterminado	Otros: Comercial	Otros: Comercial	Trabajo de Oficina
121	Mujer	Soltero	No	Temporal	Otros: Comercial	Otros: Comercial	Trabajo de Oficina
122	Hombre	Casado	Si	Indeterminado	Otros: Comercial	Otros: Comercial	Trabajo de Oficina
123	Hombre	Casado	Si	Temporal	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
124	Hombre	Casado	Si	Temporal	Operaciones	Despachos aéreos y despachos marítimos	Trabajo de Campo
125	Mujer	Soltero	No	Temporal	Otros: Comercial	Otros: Comercial	Trabajo de Oficina
126	Mujer	Soltero	No	Temporal	Operaciones	Otros	Trabajo de Oficina
127	Mujer	Soltero	No	Temporal	Operaciones	Otros	Trabajo de Oficina
128	Hombre	Divorciado	Si	Temporal	Legal	Producción	Trabajo de Oficina

Apéndice F: Base de Datos del Instrumento de Escala de Felicidad de Lima

Indicador	Escala de Felicidad de Lima																											
	Participante	Ite m 1	Ite m 2	Ite m 3	Ite m 4	Ite m 5	Ite m 6	Ite m 7	Ite m 8	Ite m 9	Ite m 10	Ite m 11	Ite m 12	Ite m 13	Ite m 14	Ite m 15	Ite m 16	Ite m 17	Ite m 18	Ite m 19	Ite m 20	Ite m 21	Ite m 22	Ite m 23	Ite m 24	Ite m 25	Ite m 26	Ite m 27
1	4	1	4	4	4	4	1	4	5	5	4	5	4	1	5	5	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5	1	5
2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	1	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3
3	4	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	2	1	1	4	1	1	4	4	1	2	
4	3	1	3	3	4	2	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	1	1	1	4	1	1	4	4	1	3	
5	4	1	4	4	4	4	1	4	4	3	4	5	4	1	4	5	3	3	1	1	3	1	1	4	4	2	2	
6	3	2	3	3	1	3	3	2	3	2	3	5	3	1	3	5	2	3	1	2	1	3	1	2	4	3	1	
7	3	1	4	5	5	5	1	4	4	3	4	4	4	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	3	4	1	4	
8	3	2	2	3	5	3	1	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	
9	4	1	4	4	5	4	1	4	4	4	5	5	4	1	4	5	1	1	1	1	4	1	1	3	4	1	2	
10	4	2	3	5	5	5	1	4	5	3	4	5	4	1	4	5	2	3	1	1	4	1	1	4	3	2	3	
11	3	1	4	3	4	3	1	4	3	2	3	4	4	1	3	4	1	2	2	2	3	1	1	3	4	4	3	
12	5	1	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	1	5	4	1	1	1	1	5	1	1	5	5	1	5	
13	4	1	4	4	4	4	1	5	4	4	5	5	5	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	4	4	1	3	
14	3	2	4	4	5	4	1	4	4	2	4	4	4	2	3	4	2	3	2	2	4	2	2	4	3	2	3	
15	4	1	3	5	4	5	1	4	4	4	4	5	5	1	4	5	1	1	1	1	5	1	1	3	4	1	3	
16	4	2	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	1	5	4	2	2	2	1	4	1	1	4	4	1	4	
17	4	1	3	5	4	5	1	5	4	4	3	5	4	1	5	5	1	2	1	1	4	1	1	4	3	1	3	
18	4	1	4	4	3	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	1	2	3	4	2	3	
19	5	1	4	5	5	5	1	5	3	3	5	5	5	1	5	5	2	3	1	1	4	1	1	3	4	1	1	
20	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	5	5	1	5	
21	4	1	4	4	4	4	1	4	3	4	4	5	4	1	4	4	4	1	1	1	4	1	1	4	4	1	4	
22	3	2	3	3	2	3	1	3	5	3	4	5	4	1	4	5	3	2	1	1	4	1	1	3	3	1	3	
23	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	1	1	1	4	1	1	3	4	1	3	
24	5	1	4	5	5	5	1	4	4	3	4	5	5	1	4	4	1	2	1	1	5	1	1	4	4	2	4	
25	4	1	4	4	5	3	1	4	3	4	4	5	5	1	5	5	1	1	1	1	4	1	1	4	4	1	3	
26	3	1	3	3	3	4	1	4	3	3	5	5	4	1	4	4	3	1	1	1	3	1	1	4	4	4	3	
27	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	
28	3	1	2	4	4	4	1	4	2	2	4	5	5	1	4	4	1	1	1	1	4	1	1	4	2	1	2	
29	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	
30	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	5	5	1	5	
31	4	1	4	5	5	4	1	4	4	3	4	5	5	1	5	5	2	1	1	1	4	1	1	3	2	1	5	
32	3	1	5	4	4	4	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	2	1	1	3	1	1	3	4	3	3	
33	4	1	4	5	4	5	1	4	4	5	5	5	5	1	5	4	1	1	1	1	4	1	1	4	4	1	4	
34	4	1	4	4	4	3	1	4	3	4	4	5	4	1	4	4	3	1	1	1	4	1	1	4	3	1	3	
35	4	1	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	1	5	5	1	1	1	1	4	1	1	3	4	1	3	
36	4	2	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	1	5	4	2	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	
37	4	1	5	5	4	4	1	4	4	4	3	5	5	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	3	2	1	1	
38	3	3	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	1	4	1	1	3	3	3	3	
39	3	2	3	4	3	3	1	3	2	4	3	5	4	1	4	4	2	1	1	1	3	1	1	3	3	1	2	
40	4	3	4	4	4	5	1	4	1	3	4	5	4	2	5	4	3	4	1	2	5	3	3	4	3	1	2	

41	4	1	4	5	4	5	1	5	4	4	4	5	4	4	5	5	1	1	1	1	4	1	1	4	4	1	4
42	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	4	4	2	2	1	2	4	1	2	3	3	2	3
43	4	2	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	2	4	4	2	2	2	1	3	1	1	3	3	1	3
44	4	1	4	4	4	4	1	5	2	4	5	5	4	1	4	4	2	3	1	1	4	1	1	4	4	1	4
45	3	2	3	4	5	3	1	3	3	4	3	5	4	1	4	5	1	1	1	1	5	1	1	3	3	1	3
46	5	1	4	5	5	5	1	5	4	4	5	5	5	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	4	5	1	4
47	4	1	4	4	4	4	1	4	5	4	4	5	4	1	4	5	1	1	1	1	4	1	1	4	4	1	3
48	3	1	4	4	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	1	2	4	1	2	4	3	2	3
49	3	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	1	1	1	4	1	1	4	4	1	4
50	4	1	5	5	5	4	1	4	5	4	4	5	5	1	5	5	1	2	1	1	5	1	1	2	3	1	1
51	4	1	4	5	4	4	1	3	3	4	4	4	4	1	4	4	2	2	1	1	4	1	1	4	4	1	3
52	5	1	4	2	4	4	2	4	4	3	4	2	2	1	4	4	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2	3
53	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	1	4	4	3	3	2	1	4	3	2	3	3	3	2
54	5	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	3	2	2	4	2	2	4	4	2	2
55	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	1
56	5	2	5	5	4	5	1	5	2	4	4	4	4	5	5	4	2	2	1	1	4	1	1	2	4	1	2
57	2	4	3	3	1	4	2	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	3	4	3
58	2	4	1	1	2	2	1	4	4	1	1	1	1	1	4	4	2	2	2	4	1	1	2	1	2	4	1
59	4	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	3	3	1	4	5	2	1	2	1	3	2	1	3	2	1	2
60	4	1	4	3	3	3	1	3	4	3	4	5	5	1	5	5	2	1	1	1	3	1	1	3	4	1	3
61	3	1	3	4	3	4	1	3	3	3	5	5	5	1	4	5	2	3	1	1	3	1	1	3	3	1	2
62	3	1	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4	1	4	4	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	2
63	5	1	4	5	5	3	1	5	2	3	5	5	5	1	5	5	1	3	1	1	3	1	1	4	3	1	3
64	4	1	3	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	1	4	4	1	1	1	1	3	1	1	3	4	1	3
65	4	1	3	4	4	4	1	4	3	3	4	5	5	1	4	5	1	2	1	1	4	1	1	3	4	1	3
66	4	1	4	5	4	5	1	4	5	4	4	5	5	1	4	4	1	1	1	1	4	1	1	4	4	1	3
67	3	1	3	4	3	4	1	5	3	3	5	5	5	1	4	4	1	3	1	1	3	1	1	3	4	2	3
68	3	1	4	4	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	3	4	2	4	2	1	4	2	1	3	3	2	3
69	4	2	3	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	1	4	4	2	1	1	3	4	1	2	3	3	2	3
70	3	1	2	4	3	3	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	1	1	1	3	1	1	3	3	1	3
71	3	1	5	5	5	5	1	5	5	3	4	5	5	1	5	5	1	1	1	1	4	1	1	4	4	1	4
72	4	1	3	3	3	4	1	3	3	3	4	5	4	1	5	4	3	2	1	1	3	1	2	3	1	2	3
73	4	1	5	4	5	2	1	4	2	2	4	5	4	2	5	4	2	2	3	2	3	3	1	2	2	1	3
74	4	1	4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	5	4	1	4
75	3	1	2	3	4	4	1	3	4	3	3	5	4	1	4	5	1	1	1	1	4	1	3	3	3	1	2
76	4	1	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	4	1	4	4	1	1	1	1	5	1	1	4	4	1	4
77	3	2	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	1	1	4	2	1	3	4	2	3
78	4	2	2	4	4	4	1	4	3	3	4	5	4	1	4	5	2	1	1	1	3	2	1	3	3	4	3
79	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	1	4	4	4	4	1	3	3	4	4	2	4	3	2
80	4	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	5	4	2	3	1	1	4	2	2	4	4	2	4
81	3	2	3	3	3	3	1	4	4	3	3	4	4	2	3	4	2	1	1	1	3	1	1	3	3	2	3
82	4	1	3	4	4	4	1	4	4	3	3	5	4	1	4	5	2	2	1	1	4	1	1	4	3	1	3
83	3	3	3	3	4	3	1	4	3	4	2	4	3	2	5	4	3	3	3	2	4	3	2	2	3	2	1
84	4	1	3	3	3	4	1	4	3	4	3	5	4	1	4	5	3	2	1	1	4	1	1	3	3	1	2
85	4	1	4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	1	4	1	1	4	4	1	4

86	4	1	4	5	4	4	1	5	5	4	4	5	4	1	5	5	1	1	1	1	4	1	1	4	4	1	2	
87	3	2	3	3	3	3	1	3	1	3	3	5	3	1	5	3	5	5	1	1	3	5	5	1	3	3	3	
88	4	1	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	3	4	1	1	1	1	4	1	1	4	4	1	3	
89	4	2	1	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	2	3	4	1	1	1	1	5	1	1	3	1	2	2	
90	3	1	1	5	5	5	1	5	4	5	4	5	5	1	5	5	3	4	1	2	4	2	3	4	4	2	2	
91	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	1	4	4	2	3	1	2	4	2	1	4	4	2	3	
92	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	1	1	4	2	2	2	2	4	2	1	4	3	1	3	
93	4	4	8	8	8	8	1	8	8	8	8	8	8	1	8	8	1	1	1	1	8	2	1	5	5	1	5	
94	4	1	4	4	4	4	1	4	4	3	4	5	1	1	5	4	1	1	1	1	4	1	1	4	3	1	3	
95	3	1	4	5	3	5	1	4	3	4	5	5	4	1	5	3	1	2	1	1	3	1	1	4	5	3	1	
96	4	1	4	5	4	5	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	1	1	1	4	1	1	4	4	1	4	
97	5	1	5	5	5	5	1	4	4	3	4	4	4	1	4	4	1	3	1	5	4	1	1	4	4	2	3	
98	4	1	3	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	2	1	1	3	1	1	4	4	1	3	
99	5	1	4	5	4	5	1	4	4	4	5	5	5	1	5	5	1	1	1	1	4	1	1	4	4	1	3	
100	4	5	4	4	5	5	1	4	4	4	4	5	5	1	4	5	1	1	1	1	4	1	1	4	4	1	4	
101	5	1	4	5	3	4	1	4	5	4	4	5	4	1	4	4	4	2	1	1	4	1	1	4	4	1	1	
102	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	3	5	5	1	4	4	3	2	1	1	4	1	1	4	2	3	4	
103	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	2	1	1	1	5	1	1	5	5	1	4	
104	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	1	4	3	2	3	3	2	3
105	4	1	4	4	4	4	1	4	2	2	4	5	4	1	4	4	3	2	1	3	4	2	3	4	4	1	2	
106	4	1	3	4	4	5	1	4	5	3	5	5	5	1	5	5	1	1	1	1	4	1	1	4	3	1	3	
107	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	1	5	5	1	5	5	3	1	1	1	3	3	1	3	4	3	3	
108	4	3	2	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
109	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
110	4	1	5	5	5	5	1	4	5	4	5	5	5	1	5	5	1	5	1	5	4	1	1	4	5	1	3	
111	4	1	4	5	5	4	1	5	4	4	4	5	5	1	5	5	2	1	1	1	4	1	1	4	5	1	3	
112	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	1	1	4	4	4	4
113	5	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	5	1	5	4	1	1	1	1	4	1	1	4	4	1	3	
114	4	1	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	5	1	1	1	1	4	1	1	4	4	1	3	
115	4	1	4	4	5	3	1	4	5	4	5	5	5	1	4	5	1	1	1	1	3	1	1	4	3	1	4	
116	4	1	4	4	3	3	1	2	1	2	4	5	4	2	4	4	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	
117	4	1	3	4	4	3	1	3	4	4	4	5	4	1	5	5	1	3	1	1	3	1	1	3	3	1	3	
118	5	1	3	3	5	4	1	4	1	3	3	5	3	1	4	5	1	2	3	1	4	1	3	5	5	1	1	
119	5	1	4	5	5	5	1	5	4	4	5	5	5	1	5	5	1	1	1	1	4	1	1	4	4	1	2	
120	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	2	1	1	1	4	1	1	4	4	1	3	
121	4	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	4	4	1	5	
122	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
123	5	1	4	5	4	4	1	5	1	4	4	4	4	1	4	4	1	2	1	1	3	1	2	4	4	1	4	
124	4	1	4	5	4	4	1	4	2	4	4	4	4	1	3	4	1	2	1	1	4	1	1	4	4	1	3	
125	5	1	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	5	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
127	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	5	5	1	5	
128	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	1	5	4	1	1	1	1	4	1	1	4	4	1	3	

Apéndice G: Base de Datos del Instrumento de Escala de Estresores Laborales

Indicador	OIT/OMS Instrumento de Evaluación de Estrés Laboral																										
	Participante	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	
1	4	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
2	1	3	2	6	4	1	2	3	2	3	3	2	2	3	4	4	1	3	1	1	3	2	3	2	3	2	5
3	2	2	2	3	2	4	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	5	2	2	2	4	2	2	2
4	1	2	6	2	6	7	2	2	2	3	3	3	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	7	2	2	2
5	3	2	2	5	6	5	2	2	3	3	2	2	1	3	1	2	2	4	3	2	2	1	3	4	2	2	2
6	1	7	1	7	7	7	1	1	4	7	7	4	1	4	1	4	1	4	4	1	7	1	1	7	7	7	7
7	1	1	3	2	1	1	1	2	3	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	7	4	4	4
8	6	2	6	4	6	5	2	3	1	4	4	4	5	2	1	6	6	1	1	1	6	5	4	1	1	1	1
9	3	1	2	3	7	3	4	2	6	3	1	1	1	1	1	1	2	1	4	3	1	1	1	3	4	4	4
10	3	1	3	3	6	2	4	2	6	3	4	6	5	3	3	3	6	3	2	2	3	2	6	6	2	2	2
11	2	4	2	1	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2
12	1	1	2	1	2	3	3	2	4	1	1	1	3	4	1	1	4	3	2	2	1	1	3	1	2	2	2
13	1	1	4	2	1	4	2	3	4	2	2	2	1	2	1	1	2	4	1	1	1	1	1	4	3	3	3
14	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
15	4	2	3	5	5	7	2	7	4	7	7	5	7	7	7	2	2	7	7	7	2	1	7	6	6	6	6
16	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
17	3	2	4	3	2	1	5	5	5	4	3	1	1	2	1	3	2	4	3	4	3	4	1	3	6	6	6
18	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
20	7	1	6	6	4	6	6	6	4	7	7	7	4	4	1	2	6	6	6	7	2	2	2	2	2	2	4
21	3	4	3	6	2	4	3	2	1	5	2	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	5	2	3	5	5	5
22	7	5	4	4	7	7	6	6	6	6	6	4	6	4	6	2	4	3	4	4	3	1	5	6	4	4	4
23	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
24	2	3	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	3	1	2	3	3	2	2	2
25	4	1	1	4	4	4	3	4	6	4	4	4	4	3	1	1	1	2	3	2	4	1	4	5	5	5	5
26	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	2	1	1	1	6	1	6	6	6	4	3	6	6	1	1	6	2	2	6	2	1	4	6	4	4	4
29	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2
30	1	1	4	7	4	4	1	2	1	1	5	3	3	6	1	2	4	2	4	6	3	1	2	7	7	7	7
31	6	1	1	1	3	4	2	5	5	6	6	5	6	3	2	1	1	7	7	7	5	1	4	6	4	4	4
32	2	1	2	1	1	7	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
33	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
34	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
36	1	2	2	2	3	3	2	2	1	4	5	3	2	5	3	1	2	5	5	3	5	2	2	4	1	1	1
37	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2
38	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2
39	1	1	3	3	1	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2
40	4	1	3	4	4	3	5	4	5	3	2	5	6	6	6	6	4	6	5	3	7	5	6	7	6	6	6

41	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2
42	3	7	3	4	4	6	4	3	1	7	4	7	2	4	6	7	3	6	6	5	4	7	4	6	6
43	3	5	3	2	1	5	4	7	7	4	6	6	6	4	2	4	6	6	4	2	2	5	4	5	5
44	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4
45	3	5	3	2	1	6	6	1	1	4	4	1	2	3	3	4	4	1	1	1	1	4	2	6	4
46	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
47	3	2	4	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
48	4	1	2	3	4	2	7	3	5	1	2	1	3	7	7	6	3	2	1	1	2	1	7	5	7
49	1	3	4	3	1	1	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	3
50	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	4	6	3	1	2	1	2	2	4
51	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
52	3	1	4	7	3	2	2	2	4	4	2	4	2	4	3	4	4	3	2	4	3	2	5	3	4
53	4	3	4	5	4	5	1	2	2	5	5	3	6	6	3	4	3	1	2	4	2	1	1	5	6
54	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	2	4	5	4	3	2	4	5	5	5	5	1	1	5	5
55	4	1	4	7	7	4	4	4	4	4	1	1	4	1	4	4	7	4	4	1	1	1	1	4	7
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	1	1	2	2	4	7	7	4	7	7	1	1	7	6	6	1	2	6	4	5	1	2	2	5	7
58	2	4	4	6	3	7	7	5	4	4	6	3	4	1	2	2	6	6	5	2	3	5	4	5	6
59	3	2	1	2	1	1	2	3	2	2	4	3	4	2	4	2	2	2	2	2	1	1	3	1	3
60	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2
61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3
62	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	4
63	4	4	4	4	1	5	4	6	4	6	6	4	6	4	1	4	4	4	4	6	6	1	4	5	3
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
65	1	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1
66	1	2	2	2	1	2	2	2	3	4	2	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	1	2	3	1
67	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	1	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	2	5	6	6	5	5	4	2	6	5
69	2	2	2	2	7	2	2	2	5	7	2	2	3	1	2	4	2	7	4	6	2	4	3	2	2
70	1	2	2	3	3	4	1	2	1	2	3	1	3	1	1	1	2	3	2	2	1	1	3	3	3
71	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
72	4	2	3	4	3	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	3	3	5	3	5	4
73	3	2	3	6	2	3	2	3	2	6	6	2	5	2	5	3	5	2	6	4	2	2	1	2	7
74	4	2	2	4	6	2	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1
75	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	3	1	2	1	2	3	2	2	3	1	2	1	4
76	2	2	2	2	4	2	5	4	4	5	5	4	5	5	4	2	2	5	5	3	3	2	3	5	4
77	2	3	3	2	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	4	2
78	2	3	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	2
79	3	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	4	2	1	6	4	2	1	1
80	2	3	2	4	3	1	2	3	2	4	3	5	6	2	2	3	1	2	6	2	2	1	2	6	2
81	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2
82	5	4	4	4	5	4	4	4	1	4	3	4	4	1	1	4	1	4	4	1	4	1	1	1	4
83	4	3	4	2	2	7	4	3	4	5	3	5	1	3	6	7	5	5	4	4	5	2	6	5	6
84	1	5	4	3	2	1	1	1	1	4	1	3	1	1	3	6	1	6	1	1	6	4	4	1	6
85	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1

86	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2
87	4	4	4	4	2	1	1	2	1	2	4	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	2	4
88	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2
89	4	1	4	1	4	7	6	6	6	4	4	4	4	7	2	2	5	6	6	6	2	1	6
90	7	6	4	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	6	2	7	6	7	6	6	6
91	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2
92	4	2	4	5	5	6	4	4	5	4	2	3	4	3	3	4	4	6	6	4	2	4	5
93	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	7	2	2	2	3
94	4	1	1	4	2	3	6	2	6	5	4	4	1	7	1	1	6	7	6	6	1	1	5
95	1	1	1	2	4	3	1	1	1	1	4	1	4	1	11	3	7	1	1	1	1	6	1
96	1	2	2	4	1	1	4	2	1	3	2	2	1	4	1	3	2	3	4	1	3	2	2
97	2	1	1	6	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1
98	2	2	1	2	2	2	3	4	3	4	5	4	4	5	1	1	2	3	4	2	2	1	4
99	1	2	6	2	5	7	3	5	5	6	2	4	5	3	5	5	6	5	3	3	4	6	6
100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
101	1	1	1	2	4	7	4	6	3	3	2	2	7	4	4	2	1	7	6	2	7	1	7
102	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	2	3	1	4	1	3	2	4	2	1	2	1	3
103	1	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2
104	6	2	5	4	2	5	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3
105	1	1	1	1	1	1	4	2	6	3	3	2	4	4	6	1	6	6	4	5	1	1	3
106	6	2	4	7	3	7	7	4	6	7	2	2	7	5	2	1	1	6	7	7	2	2	7
107	1	1	1	2	1	1	2	2	4	1	2	1	2	7	1	1	2	4	1	2	1	1	7
108	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
109	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
110	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2
111	3	2	4	3	3	4	5	5	3	5	4	5	3	6	5	5	6	6	5	6	4	2	6
112	1	1	1	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2
113	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
114	3	2	3	5	3	6	5	5	5	5	5	4	5	6	5	4	5	7	5	5	3	2	6
115	2	3	2	3	1	7	3	1	1	7	7	4	2	7	7	7	7	7	1	7	1	1	3
116	2	2	3	3	3	5	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	3
117	1	1	2	2	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	3	2	2	3	2	2	4	1	3
118	5	6	6	6	6	7	1	7	6	7	7	7	7	6	1	6	6	6	1	3	6	4	7
119	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	4	4	2	1	3	1	4
120	1	4	4	4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
121	2	1	2	4	1	1	5	4	4	4	5	2	3	3	3	2	2	5	3	4	4	4	4
122	7	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	7
123	2	2	2	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2
124	2	3	2	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3
125	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
128	2	4	3	7	5	7	5	6	7	5	7	4	4	5	3	4	6	4	6	7	4	4	6