



**UNIVERSIDAD ESAN**

**RELACIÓN ENTRE FELICIDAD Y ENGAGEMENT EN TRABAJADORES  
DE UNA EMPRESA DEL SECTOR RETAIL**

Tesis presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener el grado de  
Magíster en Organización y Dirección de Personas

por:

Angela Giuliana Delgado Arteaga \_\_\_\_\_

Karina Haydeé Mesía Guerrero \_\_\_\_\_

José Antonio Romero Jáuregui \_\_\_\_\_

**Maestría en Organización y Dirección de Personas  
MAODP 2015-2**

**Lima, 10 de Octubre del 2017**

Esta tesis

**RELACION ENTRE FELICIDAD Y ENGAGEMENT EN TRABAJADORES  
DE UNA EMPRESA DEL SECTOR RETAIL**

ha sido aprobada

.....  
Enrique Louffat Olivares  
(Jurado)

.....  
Martín Santana Ormeño  
(Jurado)

.....  
Kety Jáuregui Machuca  
(Asesor)

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción del problema .....	2
1.2. Objetivos de la investigación.....	6
1.2.1. Objetivo general.....	6
1.2.2. Objetivos específicos.....	6
1.3. Justificación y relevancia.....	7
1.4. Alcances y limitaciones.....	12
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO, MODELO E HIPÓTESIS.....</b>	<b>14</b>
2.1. Felicidad.....	15
2.2. Compromiso organizacional y engagement.....	20
2.3. Felicidad y engagement.....	25
2.4. Modelo de investigación propuesto.....	32
2.5. Hipótesis de Investigación.....	33
2.5.1 Hipótesis general.....	33
2.5.2. Hipótesis específicas.....	33
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....</b>	<b>35</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	36
3.2. Diseño del muestreo.....	36
3.3. La muestra.....	37
3.4. Definición de las variables.....	38
3.5. Instrumentos.....	40
3.5.1. Escala de Felicidad de Lima (EFL).....	40
3.5.2. Escala de engagement de Utrecht (UWES).....	43
3.6. Procedimiento de recolección de datos.....	45
3.7. Análisis Estadístico .....	45
3.8. Análisis factorial de la Escala Felicidad de Lima (EFL).....	47

3.9. Pruebas de normalidad.....	53
3.9.1. Prueba de normalidad de la Escala de Felicidad de Lima (EFL).....	53
3.9.2. Prueba de normalidad de la UWES-15.....	55
3.10. Confiabilidad de las escalas.....	59
3.10.1. Confiabilidad de la Escala de Felicidad de Lima (EFL).....	59
3.10.2. Confiabilidad de la UWES-15.....	61
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....</b>	<b>63</b>
4.1. Descripción estadística de las variables.....	64
4.1.1. Frecuencias de variables demográficas.....	64
4.1.2. Medidas de tendencia central y dispersión para la EFL y sus dimensiones.....	65
4.1.3. Medidas de tendencia central y dispersión para la UWES-15 y sus dimensiones.....	66
4.2. Hallazgos en la Escala de Felicidad de Lima (EFL).....	66
4.3. Correlación no paramétrica entre felicidad y engagement.....	68
4.3.1. Correlación no paramétrica entre EFL, UWES-15 y sus dimensiones.....	68
4.3.2. Correlación no paramétrica entre EFL y UWES-15, según sexo.....	70
4.3.3. Correlación no paramétrica entre EFL y UWES-15, según modalidad de Contrato.....	72
4.3.4. Correlación no paramétrica entre EFL y UWES-15, según hijos.....	75
<b>CAPITULO V: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>77</b>
5.1. Discusión.....	78

5.1.1 De la relación entre la felicidad y el engagement.....	78
5.1.2. De las dimensiones de la felicidad.....	79
5.1.3 De la relación entre las dimensiones de la felicidad y el engagement .....	80
5.2. Conclusiones.....	83
5.2.1. De la relación entre la felicidad y el engagement.....	83
5.2.2. De las dimensiones de la felicidad.....	84
5.2.3. De la relación entre las dimensiones de la felicidad y el engagement.....	85
5.3. Recomendaciones	

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

- Tabla 3.1. Clasificación de ítems según los factores de la EFL
- Tabla 3.2. Clasificación de ítems según las subescalas de engagement con el trabajo (UWES)
- Tabla 3.3. Análisis descriptivo de los ítems de la escala EFL (versión original)
- Tabla 3.4. Prueba de KMO y Bartlett para la EFL (versión original)
- Tabla 3.5. Comunalidades del AFC inicial de la EFL (versión original)
- Tabla 3.6. Varianza total explicada para el Análisis Factorial Confirmatorio inicial de la EFL (versión original)
- Tabla 3.7. Matriz de componentes rotados en AFC inicial para la EFL (versión original)
- Tabla 3.8. Pruebas de normalidad para la EFL, nivel general
- Tabla 3.9. Pruebas de normalidad para las dimensiones de la EFL
- Tabla 3.10. Índice de Asimetría y Curtosis para la EFL y sus dimensiones
- Tabla 3.11. Pruebas de normalidad para UWES-15 y subescalas
- Tabla 3.12. Valores de Asimetría y Curtosis para la UWES-15 y sus subescalas
- Tabla 3.13. Alfa de Cronbach para toda la EFL en forma global
- Tabla 3.14. Alfa de Cronbach para la Dimensión 01 (SPV) de la EFL
- Tabla 3.15. Alfa de Cronbach para la Dimensión 02 (RP) de la EFL
- Tabla 3.16. Alfa de Cronbach para la Dimensión 03 (AV) de la EFL
- Tabla 3.17. Alfa de Cronbach para la Dimensión 04 (SV) de la EFL
- Tabla 3.18. Alfa de Cronbach para UWES - 15

Tabla 3.19 Alfa de Cronbach para la subescala vigor

Tabla 3.20 Alfa de Cronbach para la subescala vigor

Tabla 3.21. Alfa de Cronbach para la subescala absorción

Tabla 4.1. Frecuencias de modalidad de contrato de los encuestados

Tabla 4.2. Frecuencias de sexo de los encuestados

Tabla 4.3. Frecuencias de hijos de los encuestados

Tabla 4.4. Medidas de tendencia central y dispersión para la EFL y sus dimensiones

Tabla 4.5. Medidas de tendencia central y dispersión para la UWES-15 y sus dimensiones

Tabla 4.6. Composición Dimensional de la Escala de Felicidad de Lima (EFL)

Tabla 4.7. Correlación no paramétrica entre felicidad y engagement

Tabla 4.8. Correlación no paramétrica entre EFL y UWES-15, según sexo femenino

Tabla 4.9. Correlación no paramétrica entre EFL y UWES-15, según sexo masculino

Tabla 4.10. Correlación no paramétrica entre EFL y UWES-15, según modalidad de contrato indeterminado

Tabla 4.11. Correlación no paramétrica entre EFL y UWES-15, según modalidad de contrato a tiempo completo

Tabla 4.12. Correlación no paramétrica entre EFL y UWES-15, según modalidad de contrato a tiempo parcial

Tabla 4.13. Correlación no paramétrica entre EFM y UWES-15, según hijos (sin hijos)

Tabla 4.14. Correlación no paramétrica entre EFM y UWES-15, según hijos (con hijos)

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 3.1. Histograma de la Escala de la Felicidad de Lima (EFL)

Figura 3.2. Histograma de la escala UWES - 15

Figura 3.3. Histograma de la subescala vigor

Figura 3.4. Histograma de la subescala dedicación

Figura 3.5. Histograma de la subescala absorción

## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestra amada familia por ser el soporte y motivación para nuestro desarrollo personal y profesional.

A los profesionales de nuestra casa de estudios que nos guiaron para culminar con éxito la presente investigación.

Al personal ejecutivo de la empresa del sector retail, quienes amablemente confiaron en el desarrollo de la presente investigación.

A los académicos, profesionales y trabajadores entrevistados que colaboraron con la presente investigación.

## ANGELA GIULIANA DELGADO ARTEAGA

Magister en Organización y Dirección de Personas, licenciada en Relaciones Industriales, con nivel avanzado de Inglés y más de 25 años de experiencia en el área de Gestión de Personas en empresas nacionales e internacionales de primer nivel. Experta en gestión Humana, con habilidad para la solución de problemas, manejo de conflictos, con gran espíritu de servicio, habilidades de comunicación y trabajo en equipo.

### **FORMACIÓN**

#### **UNIVERSIDAD ESAN**

2015 – 2017

Magister en Organización y Dirección de Personas

#### **UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN MARTIN DE PORRES**

1985 – 1990

Licenciada en Relaciones Industriales, Quinto Superior

### **EXPERIENCIA**

***Abr. 1997 – Actualidad***

***SAGA FALABELLA S.A., Lima, Perú***

Compañía líder en Retail, del grupo FALABELLA Chile, con presencia en Argentina, Chile, Colombia, Brasil y Perú.

#### **Jefe Senior de Gestión del Talento**

Administrar el buen funcionamiento del departamento de Gestión del talento a nivel tienda, con eficiencia y efectividad en el cumplimiento de las funciones con todas las áreas.

Logros:

- ✓ Tener muy buenos resultados en el ranking de Great Place to Work. Obteniendo SF Santa Anita el 95% en la encuesta del 2016, el 94% en la encuesta del año 2015 y 92% en el año 2014.
- ✓ Muy buenos resultados en las 3 últimas evaluaciones de desempeño.
- ✓ Diploma de reconocimiento por la gerencia de tienda por la exitosa gestión administrativa y de trabajo en equipo al haber cumplido y superado los objetivos de la temporada invierno 2016.
- ✓ Adecuado control de horas hombre por tienda.
- ✓ Reducción de rotación de personal.
- ✓ Adecuado conocimiento y manejo de las relaciones laborales en la empresa, buen manejo de quejas y reclamos.
- ✓ Ser facilitadora para la empresa, en la escuela de entrenamiento de jefes.
- ✓ Representación de la empresa ante Ministerio de trabajo y promoción Social.
- ✓ Participación activa en el Voluntariado corporativo en Saga Falabella.

***Abr. 1996 - Mar 1997***

***SAGA FALABELLA S.A., Lima, Perú***

#### **Asistente de Selección y Capacitación:**

Desarrollar labores de selección e inducción del personal que ingresaba a laborar a todas las tiendas, coordinar las capacitaciones con los proveedores.

Logros:

- ✓ Captación del talento humano con actitud de servicio, proactividad y efectividad.
- ✓ Capacitaciones adecuadas para el personal sobre beneficios de los productos, servicio al cliente, inducción del personal, detección de billetes falsos, etc.

**Abr. 1993 – Ago. 1995**

**JEAN EXPORT CORPORATION**

Compañía líder de La rama textil, (Kansas, Mercedes Marquez, Pepe jeans, Calvin Klein)

**Asistente de Personal:**

Elaboración de la planilla de salarios y sueldos automatizada con pagos de incentivos y manejo de la caja chica.

Logros:

- ✓ El pago oportuno de empleados y obreros.
- ✓ Atención efectiva de quejas y reclamos.
- ✓ Selección adecuada de personal obrero (maquinistas, ayudantes, etc.) y empleado (profesionales, asistentes, secretarias, etc.)
- ✓ Elaboración de planilla de salarios y sueldos, incentivos de producción, reportes varios del área.

**Dic. 1992**

**Asistente de Personal en MANFIN S.A.**

Logros:

- ✓ Elaboración de planilla de sueldos y salarios (jornaleros, destajeros, incentivos de producción)
- ✓ Elaboración de planilla pre-elaborada de variaciones IIPPS.

**May. 1991 – Nov. 1992**

**Asistente de Personal en Coldex S.A.**

Logros:

- ✓ Elaboración de planilla de sueldos y salarios automatizada.
- ✓ Cálculo de compensación por tiempo de servicios.
- ✓ Apoyo en el estudio de procedimientos, métodos y funciones (descripción de puestos y análisis del sistema salarial en coordinación con el área de producción.
- ✓ Convocatoria, reclutamiento y selección de personal no calificado (avisos publicitarios, SENATI, oficina de colocación y empleo del MTPS)
- ✓ Coordinación con las áreas de producción sobre rotación de personal.
- ✓ Trámites en el Ministerio de Trabajo sobre aprobación de contratos a plazo fijo, programa Formación Laboral Juvenil y apoyo al área de Servicio Social.

**ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS**

**Ago. 2017** Programa de Capacitación Haciéndome Cargo  
**Universidad Tecnológica del Perú**

**Jul. 2016** Gestión Internacional de Recursos Humanos  
**Universidad ESADE, Barcelona**

**Jul. 2016** Innovación y desarrollo Organizacional  
**Universidad Externado, Bogota**

**Oct. 2014** 12° Congreso de Gestión de Personas  
**SEMINARIUM**

**KARINA HAYDEÉ MESIA GUERRERO**

Magister en Organización y Dirección de Personas, Licenciada en Trabajo social con especialización en Gestión de Recursos Humanos y Terapia Familiar Sistémica, nivel avanzado de Inglés. Con 12 años de experiencia laboral en el sector público y privado, liderando programas de bienestar social, fortalecimiento del clima laboral y desarrollando Programas y Proyectos Sociales orientados a la promoción de estilos de vida saludables.

### **FORMACIÓN**

#### **UNIVERSIDAD ESAN**

2015 – 2017

Magister en Organización y Dirección de Personas

#### **UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL**

1997 – 2001

Licenciada en Trabajo Social, Quinto Superior

### **EXPERIENCIA**

***Abr. 2017 – Actualidad***

***Ministerio del Interior – Defensoría del Policía***

**Coordinadora de la Unidad de Atención Social y Ayuda Humanitaria**

Gestión de mejoras en la atención de casos de salud del personal policial y su familia.

Logros:

- ✓ Gestionar mejoras en la intervención de casos de salud con personal directivo de la PNP y Saludpol

***Feb. 2016 – Mar. 2017***

***Instituto de Patología y Biología Molecular***

**Coordinadora de Gestión y Desarrollo Humano**

Gestión de los procesos del área de Recursos Humanos, reclutamiento, selección, contratación; gestión del clima laboral y bienestar social, supervisión de planillas e implementación del Programa de Salud y Seguridad en el Trabajo.

Logros:

- ✓ Implementar el área de Recursos Humanos.
- ✓ Presentación de propuesta de estructura salarial

***Ago. 2014 – Nov. 2015***

***Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social***

***Programa Nacional de Alimentación Escolar***

***Qali***

***Warma***

**Especialista en Gestión del Bienestar Social**

Gestión de Programas de Bienestar Social y Clima Laboral, Gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y Sistema de Gestión de Riesgos y Desastres, Gestión de Seguros ante EPS, EsSalud, Seguros de Vida y Accidentes Personales.

Logros:

- ✓ Ejecución de programas de mejoramiento de clima laboral.

**Feb. 2014 – Ago. 2014**

**Productos de Acero Cassadó SA**

### **Coordinadora de Bienestar Social**

Gestión del Área de Bienestar Social, Desarrollo de Capacitaciones dirigidas a Personal Operario sobre Presupuesto Familiar y Plan de Vida, Desarrollo de actividades de Integración y Recreación, Gestión de Seguros ante EPS, EsSalud, SCTR.

Logros:

- ✓ Atención oportuna de casos de colaboradores con problemas familiares, laborales y de salud.
- ✓ Implementación de capacitaciones sobre presupuesto familiar

**Jul. 2013 – Ene. 2014**

**Análisis Clínicos ML SAC**

### **Asistente Social – Gestión y Desarrollo Humano**

Ejecución del Programa de Bienestar Social, Gestión los seguros ante EPS, EsSalud, SCTR. Planificación y Ejecución de Programas de Integración y Recreativos. Seguimiento de Programas de Salud Ocupacional (Evaluaciones Médicas, Programa de Ergonomía, Programa de Inmunizaciones, Programa de Seguimiento y Control de Accidentes Laborales, Programa Nutricional, Programa de Control y Monitoreo de la Mujer Gestante)

Logros:

- ✓ Gestión de la implementación de la Norma de Seguridad y Salud en el Trabajo

**Oct. 2006 – May. 2011**

**Compañía de Minas Buenaventura S.A.A.  
Unidad Recuperada – Unidad Antapite**

### **Asistente Social Unidad**

Dirección de la Oficina de Bienestar Social, ejecución del Programa de Bienestar Social Corporativo.

Logros:

- ✓ Implementación y Certificación en el Área del Sistema Integrado Buenaventura SIB (ISO 14001, ISO 9001, OHSAS 18001)
- ✓ Gestión de Costos y Presupuestos del Área mediante el SIGM (Sistema Integrado de Gestión Minera)

**Dic. 2005 – Jul. 2006**

**: Minera Aurífera Retamas S.A. MARSA**

### **Asistente Social Contratada**

Dirección de la Oficina de Bienestar Social, ejecución del Programa de Bienestar Social

Corporativo.

**Logros:**

- ✓ Ejecución del Programa de Bienestar Social, Promotora del Programa Aprendiendo Juntos (Desarrollo de Habilidades artísticas y deportivas entre los colaboradores)

*Feb. 2004 – Ago. 2005 : Volcan Compañía Minera S.A. – Unidad Paragsha - Cerro de Pasco / Unidad Yauli - Junín*

**Asistente Social**

Dirección de la Oficina de Bienestar Social, ejecución del Programa de Bienestar Social Corporativo.

**Logros:**

- ✓ Ejecución de Programa: Prevención del Alcoholismo “Para una Vida Mejor”
- ✓ Desarrollo de Programa de Fortalecimiento Organizacional “Liderando mi Comunidad”

**ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS**

**Feb. 2017 – Actualidad** Especialización en Terapia Familiar Sistémica  
**Instituto Familiar Sistémico de Lima, IFASIL**

**Jul. 2016** Gestión Internacional de Recursos Humanos  
**Universidad ESADE, Barcelona**

**Jul. 2016** Innovación y desarrollo Organizacional  
**Universidad Externado, Bogota**

**JOSÉ ANTONIO ROMERO JAUREGUI**

Magister en Organización y Dirección de Personas, Licenciado en Administración con siete años de experiencia en Administración de Personal.

Especialista en remuneraciones y compensaciones con facilidad de adaptación a los cambios y comunicación a todo nivel.

### **FORMACIÓN**

#### **UNIVERSIDAD ESAN**

2015 – 2017

Magister en Organización y Dirección de Personas

#### **PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

2004 – 2010

Licenciado en Administración

### **EXPERIENCIA**

**Mayo 2017 – Actualidad**

**GRUPO JARDINES DE LA PAZ, Lima, Perú**

Grupo de empresas cuya actividad principal es el servicio funerario. Con presencia en Lima y provincias.

#### **Especialista en Compensaciones**

Implementar estructuras de remuneraciones y políticas salariales. Monitoreo del cumplimiento de las normas laborales.

Logros:

- ✓ Actualización de las bandas salariales.
- ✓ Implementación de nuevo software de planillas.
- ✓ Participación en el proyecto MOF del grupo empresarial.
- ✓ Adecuado control de horas hombre por sede.
- ✓ Capacitación al personal en temas relacionados a la legislación laboral.

**Abr. 2011 – Abr. 2017**

**BESCO S.A.C., Lima, Perú**

Empresa dedicada a la construcción e inmobiliaria. Forma parte de la compañía chilena Besalco. Con presencia en Chile, Perú y Colombia.

#### **Analista de Personal**

Encargado y responsable del pago remuneración al personal empleado y obrero. Monitoreo del cumplimiento de las normas laborales.

Logros:

- ✓ Participación en los proyectos de construcción analizando el costo de mano de obra.
- ✓ Capacitación al personal obrero.
- ✓ Establecer flujo de comunicación entre obras y oficina principal.
- ✓ Representar a la empresa frente al Ministerio de Trabajo, SUNAT y SUNAFIL.
- ✓ Reducción de tiempo en entrega de documentos al personal.
- ✓ Automatización en los procesos de cálculo y pago de planillas.

**Jul. 2010 – Abr. 2011**

**SODEXO PERÚ S.A.C.**

Compañía líder en servicios de alimentación, mantenimiento y limpieza. Con presencia en Sudamérica y Europa.

**Practicante de Personal:**

Apoyo en el cálculo de planillas y registro de novedades.

Logros:

- ✓ El pago oportuno de empleados.
- ✓ Atención de consultas.
- ✓ Reducción de tiempos en el cálculo de planillas.
- ✓ Coordinación con entidades externas.

**ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS**

<b>Jul. 2016</b>	Gestión Internacional de Recursos Humanos <b>Universidad ESADE, Barcelona</b>
<b>Jul. 2016</b>	Innovación y desarrollo Organizacional <b>Universidad Externado, Bogota</b>
<b>Mar. 2014</b>	Gestión de Remuneraciones <b>CENTRUM CATÓLICA</b>
<b>Jun. 2013</b>	Gestión de Planillas y Legislación Laboral <b>UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS</b>

**RESUMEN EJECUTIVO**

Las organizaciones desde siempre se han interesado por alcanzar mayor rentabilidad y mejor posicionamiento en el mercado; para el logro de estos objetivos un factor de vital importancia es el capital humano, siendo así que a partir de los años ochenta surge la disciplina de la psicología positiva, la cual estudia el funcionamiento óptimo del ser humano. Es así que surge la idea de realizar esta investigación que desarrolla la relación entre la felicidad y el engagement.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, aplicado no experimental, de tipo transeccional, de método descriptivo correlacional, y tiene como objetivo determinar la existencia de relación significativa entre el grado de felicidad y el nivel de *engagement* que presentan los trabajadores de una tienda del sector retail de Lima Este; así mismo busca identificar las dimensiones de felicidad que presentan los trabajadores y finalmente determinar la existencia de relación significativa entre las dimensiones de felicidad el nivel de *engagement*, considerando como variables intervinientes el sexo, modalidad de contrato e hijos.

Para ello se contó con la participación de 157 personas, de los cuales el 63% son mujeres, 37% son hombres; en cuanto a la modalidad de contrato, 54% registra contrato indeterminado, 31% modal a tiempo completo y 15% a tiempo parcial; finalmente 52% de la muestra registra tener hijos y el 48% registra no tenerlos.

En el presente estudio se utilizaron los instrumentos de la Escala de Felicidad de Lima (EFL) de Reynaldo Alarcón, 2006 y la Utrecht Work Engagemet 15 (UWES) validada por Cinthya Flores Jiménez y col el 2015,

Los resultados más destacados indican que existe una relación directa entre la felicidad y el engagement, la cual es de débil a moderada; así mismo se encuentra que existen dimensiones de la felicidad en trabajadores de una empresa del sector retail, las cuales mantienen la estructura de la Escala de Felicidad de Lima (EFL) y posee un nivel de confiabilidad alto; respecto a la existencia de relación significativa entre las dimensiones de la felicidad y el *engagement*, se encuentra que solo existe correlación directa entre la realización personal (dimensión de la felicidad) y el *engagement* (puntaje total).

## **CAPITULO I: INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Descripción del problema

El interés por la felicidad no es reciente. Desde la filosofía, Platón y Aristóteles ya se preguntaban qué es ser feliz. En las últimas tres décadas este tema ha recobrado importancia a raíz de los trabajos de investigación de los psicólogos: Martín Seligman de la Universidad de Pensilvania (centro de investigación pionera en estudios en psicología positiva) y Mihály Csikszentmihalyi de la Universidad de Claremont. Seligman (2002) comenzaron a descubrir, usando el método científico, qué se necesita y cómo se logra el máximo desarrollo de las virtudes o fortalezas personales sin necesidad de estar padeciendo un trastorno psicológico, este conjunto de experimentos y actuales conclusiones se ha denominado psicología positiva que según este autor se puede definir como “el estudio científico del funcionamiento óptimo del ser humano”. Las emociones positivas se contagian de forma rápida, los equipos de trabajo que experimentan más emociones positivas, como la felicidad, colaboran y mejoran su rendimiento. Csikszentmihaly (1998), considerado otro de los fundadores de la psicología positiva, ha sido reconocido por sus trabajos de investigación en los cuáles concluye que la felicidad no dependerá solo de momentos grandiosos como cuando logras comprar tu casa, casarte, graduarte en tu carrera o la llegada de las vacaciones, sino de algo más profundo y permanente para nuestras vidas como lo es el disfrutar de nuestro presente y las tareas del día a día, incluyendo el trabajo.

Yamamoto (2013) hace referencia a que en los primeros años del siglo XXI la ciencia de la felicidad se fue consolidando en el ámbito académico, algunos sucesos dieron muestra de ello como la publicación del primer número del *Journal of Happiness Studies* en junio del año 2000, luego en el *Annual Review of Psychology* se publicó un artículo llamado *On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being* (Ryan & Deci, 2001). Por otro lado, la Oxford University Press publicó una compilación llamada *The science of well-being* (Huppert, Baylis & Keverme, 2005). En el año 2009 se emitió el Informe Stiglitz (Stiglitz, Sen & Fitoussi, 2009) bajo el encargo del entonces presidente francés Nicolás Sarkozy; el informe enfatizaba la idea de que los gobiernos no solo deben orientar su gestión hacia el desarrollo económico, también deberían dirigirlo al bienestar.

En la actualidad, los medios de comunicación se han encargado de difundir que algunas organizaciones han incluso cambiado el nombre de Gerencia de Recursos Humanos por “Gerencia de la Felicidad”, hecho que ha sido duramente criticado por algunas personas que según Fischman (2015) tienen el paradigma de motivar por el bono, sin entender que los mayores motivadores son los intrínsecos y que la felicidad va más allá de lo material.

La reconocida y prestigiosa consultora Gallup (2014) realizó un estudio sobre compromiso organizacional en más de 140 países, el cual permitió conocer que el 13% de los empleados en el mundo están realmente comprometidos con su organización, es decir, que más de la mitad de los trabajadores del mundo no sienten pasión por las actividades que realizan en su trabajo, ni conexión con su empresa, ni les interesa innovar o impulsar nuevas iniciativas para su compañía, el 24% de los empleados en el mundo se encuentran activamente desinteresados, lo cual significa que no sólo odian su trabajo, sino que también llegan a despreciar los logros del resto de sus colegas, destruyendo de esta manera el clima organizacional; y el 63% de la fuerza laboral mundial no se encuentra comprometida con su trabajo, es decir trabajan sin pasión, sin entrega, sin esfuerzo. El estudio antes mencionado fue cuantitativo, obteniéndose solo resultados de los niveles de compromiso que existen en los colaboradores de diversas organizaciones a fin de comparar dichos niveles entre países, sin embargo no se relacionó el compromiso organizacional con otras variables. La consultora concluyó que infelicidad o frustración son las emociones que predominan en un alto porcentaje de los trabajadores de todo el mundo en relación a su empleo, siendo México el país que más profesionales insatisfechos tiene. En el caso de Perú, se halló que un 17% de los trabajadores se encuentran comprometidos, un 62% de trabajadores del país se encuentran no comprometidos y un 21% de trabajadores se encuentran altamente desconectados.

Moccia (2016) hace una descripción sobre la importancia de la felicidad en el trabajo y un análisis que tiene como base la teoría de la psicología positiva. El trabajo de Moccia comienza con una serie de definiciones de la felicidad, la cual, como el mismo autor señala, se complica al relacionarla con el concepto de trabajo. Al respecto, Duró (2009) afirma que el objetivo del nuevo milenio es ser feliz trabajando ya que una

persona trabaja 56,000 horas y vive 700,000 horas aproximadamente. Hosie y Sevastos (2009) reafirman la idea de la importancia de la felicidad en el trabajo en el nuevo milenio. Moccia (2016) hace referencia a unas estimaciones por la Organización Mundial de la Salud, la cual indica que para el año 2020 la depresión será el segundo motivo de inhabilidad laboral, pues en el año 2016 el 22% de la fuerza laboral en Europa sufrió de estrés provocado por el trabajo.

Fowler y Christakis (2008) realizaron una serie de estudios empíricos y pudieron concluir que la felicidad se puede extender en una red social, de una persona a otra hasta alcanzar tres niveles. De esta forma, se concluye, además, que la felicidad de una persona guarda un tipo de relación con la felicidad de las personas con las que se relaciona, pues es un fenómeno colectivo. Los autores también indicaron algunas probabilidades en cuanto a la transmisión de la felicidad, por ejemplo, cuando una persona experimenta un momento de felicidad, es probable en un 25% que los amigos que vivan a 1.50 km a la redonda también la experimenten.

Alarcón (2001), realizó un estudio en el Perú, en el cuál examinó las presuntas relaciones entre felicidad, género y estado conyugal, en dicho estudio participaron 163 sujetos de clase media, solteros y casados, entre 20 a 60 años. Los resultados señalaron que no existen diferencias significativas entre las puntuaciones medias de felicidad de varones y de mujeres. Según la edad, el único contraste significativo se encontró entre 30 y 50 años. Hallándose, también, que el grupo de 50 a 60 años muestra niveles más elevados de felicidad. Finalmente se halló que las personas casadas son más felices que las solteras. Contrario a eso, tenemos los estudios de Mroczek y Kolarz (1998) quienes realizaron una investigación en una muestra de 2,727 personas entre los 25 y 74 años de edad y concluyeron que a mayor edad, las personas son más felices y presentan menos emociones negativas. Otro estudio, realizado en Perú, es el que trata de la diferencia de felicidad en universitarios peruanos realizado por Castilla, Caycho y Ventura-León (2016), ellos aplicaron la EFL a una muestra de 402 personas (50% hombres y 50% mujeres, entre 16 y 35 años), obteniendo como resultados que las mujeres y las personas mayores están más propensas a experimentar grados de felicidad.

Por otro lado, existen posturas que critican los medios utilizados por muchas organizaciones para generar un buen clima de trabajo, los cuales se basan solo en los aspectos positivos de la organización, dejando de lado los aspectos negativos, pues estos llevan a la reflexión y la insatisfacción por parte del colaborador. Estos puntos son tratados en la teoría de la estupidez funcional desarrollada por Alvesson y Spicer (2016).

Alvesson y Spicer (2016) desarrollaron la teoría de la estupidez funcional y cómo algunas organizaciones recurren a ella para alcanzar sus objetivos y crear un grato ambiente de trabajo de acuerdo a sus intereses basándose en dar a conocer únicamente las noticias positivas a los colaboradores. En este esquema, las organizaciones plantean, según ellas, el camino correcto para hacer las cosas y recompensan a todo aquel que cumpla con ello, haciendo que los colaboradores piensen de manera limitada. La idea de reflexión limitada es respaldada desde plana gerencial en este tipo de organizaciones y se convierte en cotidiana, no se cuestionan los pensamientos establecidos, las normas ni las rutinas. Una manera de fomentar la estupidez funcional es cerrando la cognición de los colaboradores para lograr que no busquen actuar por encima de los límites, otras formas son no motivando la reflexión en la organización o generando compromiso con determinado esquema moral conveniente para que los colaboradores se resistan a la reflexión y no cuestionen los resultados de sus actos, los cuales llegan a ser vistos como nada fuera de lo común. Las organizaciones llevan a cabo todo esto a través de procedimientos sutiles, incluso venden la idea de crecimiento a través de historias positivas y los colaboradores buscan que sus propias historias coincidan con ello, así dejan de lado sus experiencias negativas. Si bien todo esto genera certeza y un día a día poco complicado, también reduce la autonomía y genera insatisfacción al enfrentarse a dudas en el actuar individual. Así como existe recompensa por actuar dentro de los límites de la empresa, también existen sanciones para aquellos que en un acto de valentía cuestionen las contradicciones, pues son señalados y hasta despedidos. Los colaboradores se concentran en hacer solo las cosas que, según la organización, se ven bien, limitando sus capacidades de reflexión.

La presente investigación pretende, por tanto, explorar el grado de felicidad de los trabajadores de una empresa del sector retail que opera en la ciudad de Lima Este, a fin

de conocer su relación con el *engagement*. Como variables demográficas se eligieron las variables modalidad de contrato, sexo e hijos.

En este contexto de estudio e interés por la felicidad y su relación con el *engagement*, en la presente investigación se plantean las siguientes preguntas:

- Pregunta general:

¿Existe relación significativa entre el grado de felicidad y el nivel de *engagement* que presentan los trabajadores de una empresa del sector retail?

- Preguntas específicas:

¿Cuáles son las dimensiones de felicidad que presentan los trabajadores de una empresa del sector retail?

¿Existe relación significativa entre las dimensiones de felicidad que presentan los trabajadores de una empresa del sector retail y el nivel de *engagement*?

## **1.2. Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

- Determinar la existencia de relación significativa entre el grado de felicidad y el nivel de *engagement* que presentan los trabajadores de una empresa del sector retail.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Identificar las dimensiones de felicidad que presentan los trabajadores de una empresa del sector retail.

- Determinar la existencia de relación significativa entre las dimensiones de felicidad que presentan los trabajadores de una empresa del sector retail y el nivel de *engagement*.

### **1.3. Justificación y relevancia**

La revisión de la literatura y de diversos estudios permite conocer que el grado de felicidad de los trabajadores tiene efectos en diversos aspectos organizacionales como el clima laboral, el compromiso organizacional, la productividad, entre otros. Respecto a la relación entre la felicidad y el *engagement* existen pocos estudios y la presente investigación busca conocer dicha relación, pues propone identificar cuáles son las dimensiones de la felicidad que presentan relaciones significativas con el *engagement*.

El mayor aporte de la presente investigación es hallar una relación significativa entre dos variables que son la felicidad y el *engagement*, de los cuales se encuentran pocos estudios de manera conjunta. Mediante el presente trabajo de investigación se busca aportar conocimientos de la felicidad relacionados al *engagement*. Es decir, analizar cómo los conceptos de bienestar, satisfacción, realización, entre otros (Alarcón, 2006), a los que la felicidad hace referencia en su definición, influyen o no en el *engagement*.

Algunos estudios dan a conocer que un buen clima organizacional genera satisfacción en los colaboradores. Sobre este punto, Manosalvas, Manosalvas y Quintero (2015) desarrollaron un estudio en el que hallan una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, por tanto, si la percepción del clima es alta, la proporción de las dimensiones de la satisfacción laboral también lo serán. Esta investigación se realizó con una muestra de 130 trabajadores de diversas áreas del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la provincia de Esmeraldas. Las dimensiones para medir el clima organizacional fueron siete: comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales en el trabajo, toma de decisiones, entorno físico, compromiso y adaptación al cambio. Por otro lado, las dimensiones para medir la satisfacción laboral fueron cinco: satisfacción con la relación con los superiores, satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo, satisfacción

con la participación en las decisiones, satisfacción con el trabajo y satisfacción con el reconocimiento.

En los medios de comunicación se ve con frecuencia, casos de empresas que aunque son reconocidas mundialmente por su marca (Apple China, Orange, Walmart, Samsung, Adidas, Nike, etc.), son a la vez cuestionadas por las condiciones laborales inhumanas que existen en sus fábricas, llegando incluso, algunas de estas empresas, a tener que colocar redes alrededor de su infraestructura, debido a los altos índices de suicidios de sus colaboradores. En el lado opuesto, tenemos a empresas como Google, Starbucks, Marriott, 3M, etc., que trabajan en la satisfacción de las necesidades de cada uno de sus colaboradores, bajo la filosofía de que los colaboradores felices, trabajan mejor, producen más, tienen un mayor rendimiento, están más motivados y comprometidos con su organización. Sobre este último punto Rodríguez y Sanz (2011) indican que las emociones positivas se contagian entre los miembros de un equipo rápidamente y mientras mayor presencia tenga ese tipo de emociones, mayor colaboración y rendimiento se generará en el grupo de trabajo. Los autores establecen que existe un efecto directo del humor en la comunicación y cohesión de los empleados, también en su satisfacción personal, productividad y creatividad, pues, como ellos señalan, los mecanismos que conllevan a la insatisfacción laboral, no son los mismos que generan felicidad y bienestar al colaborador. También, hacen mención a factores que se presentan en las organizaciones pero que lo alejan de la felicidad, los cuales son la sobrecarga de trabajo (equilibrio trabajo y vida personal) y las condiciones laborales (espacios, iluminación, movimientos, entre otros). Luego, presentan el concepto de organizaciones responsables, el cual consiste en que las organizaciones deben cumplir con determinadas características para propiciar la felicidad de sus colaboradores partiendo de una cultura flexible y de apoyo, pues se debe considerar un equilibrio entre la vida personal y la vida laboral del trabajador.

La felicidad es uno de los temas más abordados de la psicología positiva. La nueva tendencia de las organizaciones, bajo este esquema, es la humanización de los procesos y las operaciones. Un ejemplo nacional claro de lo anterior, lo menciona Fischman (2010) quien asegura que como consultor de banco Interbank, tiene como objetivo principal procurar la felicidad de los colaboradores y de los clientes, buscando como

consecuencia la rentabilidad, es decir los resultados financieros. Este es un caso claro de una de las muchas empresas que vienen trabajando temas soft tales como la felicidad de sus colaboradores y de sus clientes, buscando su bienestar personal y profesional, para asegurar como resultado el logro de los objetivos organizacionales a través del compromiso y la motivación de sus empleados.

Moccia (2016) realiza el análisis de que los estudios sobre la psicología positiva no solo abarcan el tema de la transmisión de la felicidad entre individuos, pues también se puede desarrollar a nivel organizativo. El autor menciona que las emociones positivas individuales pueden cooperar en los cambios organizacionales haciéndolas más unidas, más morales y más armoniosas. Por tanto, según el autor, existe un efecto de amplificación del impacto positivo, el cual se desarrolla con mayor intensidad si la respuesta a la emoción positiva es auténtica y ocurriría lo contrario si la respuesta del entorno es de forma pasiva o destructiva.

Las organizaciones buscan que sus trabajadores se encuentren comprometidos y se vinculen a ella en el aspecto emocional y conductual, pues esto no solo aumenta la productividad, también incrementa la satisfacción del cliente. Por ello, surge el *engagement*, el cual permite la retención del talento y la expansión de la participación del trabajador a largo plazo en la organización (Cook, 2008).

Gallup (2014) investigó el compromiso organizacional en diversas empresas, encontrando que la mayoría de colaboradores (87%) no se encuentran comprometidos con su puesto de trabajo, ni con su equipo de trabajo, ni con su empresa. Se pretende, por tanto, verificar si tal carencia de compromiso puede estar relacionada a los niveles o grados de felicidad del trabajador.

Por lo tanto, se presenta una alternativa al momento de establecer planes respecto al reforzamiento o búsqueda del incremento del *engagement* en los trabajadores, pues trabajar desde la perspectiva de la felicidad se convierte en una opción válida en caso se confirme la correlación significativa de ambos conceptos.

Asimismo, se considera relevante realizar estudios en el sector retail, debido a la complejidad del negocio que requiere una mano de obra intensiva. Durante los últimos

10 años, el negocio del retail ha crecido sustantivamente en el Perú, convirtiéndose en una fuente muy importante de empleo y un canal de venta fundamental para empresas nacionales y extranjeras.

Levy y Barton (2009) definen al sector retail como la comercialización a miles de personas de productos al por menor, este canal de venta al detalle engloba un amplio sector de negocios que va desde supermercados, hipermercados, cadena de farmacias, mercadería por catálogo, tiendas de ropa, entre otros; de su capital humano. El costo de la mano de obra es el más relevante en la estructura de costos del retail, por lo que administrar ese capital humano tiene un rol trascendental en el éxito de la organización.

El proceso de comprar en una tienda puede ser tanto una experiencia gratificante como la más nefasta. Esto puede deberse al nivel de experiencia del personal que trata con los clientes. El conocimiento por parte del vendedor sobre el producto y su disponibilidad, la apariencia física o presentación del vendedor, la actitud de servicio, entre otras competencias del personal, pueden lograr que el retail se posicione en el mercado objetivo.

Las grandes cadenas de retail deberían contar con una organización de recursos humanos altamente calificados que permita una selección de personal adecuada, procesos de capacitación continua, evaluación del desempeño y desarrollo de planes de carrera, de tal manera que se maneje la rotación del personal, reteniendo el talento humano. En un mercado altamente competitivo, es importante mantener el talento motivado con incentivos para la obtención de objetivos, al igual que un diseño de un plan de carrera y promoción que permita al empleado mantener la lealtad con su empleador, porque considera a su empresa como un buen lugar para trabajar y desarrollarse profesionalmente.

Se decide realizar la aplicación de los instrumentos de escala de Felicidad EFL y Utrech Work engagement UWES-15 en la tienda de Lima Este porque tiene muy buenos resultados, logra sus cuotas de ventas. Desde que se inauguró en agosto del 2012 hasta el 2017 ha incrementado sus ventas año a año, el 74% de los colaboradores son millennials, el 64% son mujeres y el 3% son personal con habilidades diferentes.

Por otro lado, en esta tienda todos los vendedores forman parte del sistema de “ventas grupales 3D”. Se asigna una cuota de ventas a toda el área y si logran la cuota al 100% obtienen un bono de S/.400.00, a partir de 105% logran un bono de S/.500.00 y a partir de 110% logran un bono de S/.600.00 en meses regulares. Se llega a duplicar los bonos en épocas de campañas importantes como navidad, día de la madre y del padre.

En tiendas tradicionales hay mix de vendedores individuales y grupales, por lo tanto no hay un trabajo en equipo, ya que los vendedores individuales comisionan de acuerdo a lo que venden y existen problemas de relaciones entre compañeros porque discuten por la venta.

Adicionalmente, esta tienda está ubicada estratégicamente en la zona este del departamento de Lima donde asisten clientes de los distritos de San Juan de Lurigancho, el Agustino, Santa Anita, Ate, Cieneguilla, Chaclacayo y Lurigancho Chosica. El distrito de San Juan de Lurigancho tiene 1’898,443 habitantes, según el último censo del 2007, siendo una gran fuente de clientes; por otro lado, el distrito de Ate es zona industrial, poblada de importantes fábricas y en Santa Anita se encuentra el Mercado de Productores y el Gran Mercado de Mayoristas atrayendo el flujo de muchas personas.

El ingreso de clientes a esta tienda se incrementa año a año teniendo a septiembre del año 2017, en promedio, 7,000 clientes que visitan la tienda de lunes a jueves, los viernes 8,000, los sábados 10,000 y los domingos 13,000 visitas de clientes aproximadamente. Además, esta tienda está ubicada dentro de un mall, el cual tiene un supermercado, cines y patio de comidas, ha sido recientemente remodelado atrayendo a importantes restaurantes entre otros atractivos.

Finalmente, el mercado de tiendas por departamento aún evidencia oportunidades de crecimiento en el Perú, dada la baja penetración en cuanto a área de venta per cápita en comparación a otros países de la región. Para el año 2018 se pronostica una mayor recuperación económica del país, los retailers apostarán en la apertura de nuevos locales tras el avance de cadenas de moda rápida como Zara, H&M y Forever 21.

#### **1.4. Alcances y limitaciones**

La presente investigación pretende explorar el grado de felicidad y su relación con el *engagement* de los trabajadores de una empresa del sector retail que opera en la ciudad de Lima Metropolitana, a fin de conocer los niveles de felicidad y de *engagement* de los colaboradores, así como establecer o no una relación entre ambas variables y de asociarlas con algunas variables demográficas. Como variables demográficas se eligieron las variables modalidad de contrato, sexo e hijos. No se considera la variable cargo debido a que el 68% de los encuestados realizan labores operativas en los puestos de vendedores, cajeros o reponedores. Tampoco se considera la variable estado civil debido a que la mayoría de los encuestados (63%) son solteros; lo mismo sucede con la variable edad, pues la mayoría de los encuestados son jóvenes (el 77% fluctúa entre la edad de 21 a 40 años). Finalmente, el tiempo de servicio no fue considerado debido a que la tienda a la que se tuvo acceso alcanza los cinco años de fundada.

Los colaboradores a quienes se les aplicaron los cuestionarios en la presente investigación se encuentran contratados en el marco laboral de tres tipos de contratos, los cuales son contrato indeterminado, a plazo fijo y medio tiempo. También son remunerados acorde al mercado y gozan de todos los beneficios de ley referentes al régimen privado (Decreto Legislativo N° 728). Si bien la tienda cuenta con personal de terceros, estos no fueron objeto del estudio.

Son limitaciones para este estudio, el poco tiempo que disponen los colaboradores del sector retail para resolver los cuestionarios, motivo por el cual solo se utilizan cuestionarios cuantitativos de investigación. Asimismo, se tuvo acceso a una sola tienda de Lima Este, por lo cual no se pueden generalizar los resultados. Esto impide que la investigación tenga un mayor alcance y una mayor cantidad de información. Los colaboradores no tenían disponibilidad de tiempo para coordinar entrevistas con ellos, por lo cual no contamos con información cualitativa de la población en estudio. Otro factor en contra es respecto a las herramientas de recolección de información, que por su naturaleza de cuestionario de autopercepción, implica una mayor dificultad en cuanto al control del factor de honestidad o deseabilidad social.

La generalización de resultados se verá perjudicada por motivos expuestos de accesibilidad a la población; sólo se pudo elegir a una reconocida empresa del sector retail ubicada en Lima Metropolitana. Sería ideal investigar sobre las mismas variables, también en otras empresas del mismo sector, así como en empresas de diferentes sectores (banca, construcción, minería, etc.).

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO, MODELO E HIPÓTESIS**

## 2.1. Felicidad

Moccia (2016) propone la necesidad de remontarse a la filosofía para poder entender la naturaleza y las causas de la felicidad. Para esto hace mención a dos ideas presentes en la filosofía clásica, las cuales son: la felicidad es consecuencia de poseer los bienes que se aman y la persona se convierte en aquello que ama. Entonces, el ser humano aspira a muchos bienes, pero hay uno al que considera el más importante y lo convierte en el absoluto, el que está por encima de los otros. El autor hace hincapié en que cada persona obtiene la felicidad que desea y se convierte en lo que quiere ser de acuerdo a los bienes que aprecia y al orden en que los considera.

Antiguamente la mayor parte de las investigaciones de psicología se centraban en la ansiedad, la depresión y otros estados negativos. Fue a partir de la década de los ochenta que empezaron a surgir trabajos que se interesaban en la felicidad. Argyle (1987) define la felicidad como una reflexión sobre la satisfacción ante la vida, como la frecuencia e intensidad de emociones positivas. Stearns (2012) hace referencia a algunos sucesos en la historia de la felicidad, en el siglo XVIII la ética protestante favorecía un comportamiento melancólico y austero, lo cual fue modificándose con los valores que surgieron en la Ilustración y con los avances del confort entre las clases medias, ya en el siglo XIX la ética de la nueva clase media hizo la propuesta sobre el trabajo como fuente de felicidad y en la segunda década del siglo XX se desarrolló la cultura de la felicidad. Durante los últimos 10 años, la investigación en el área de la felicidad ha sufrido una gran explosión, creando una riqueza de conocimiento empírico sobre los mecanismos y procesos que hacen felices a las personas. Rodríguez & Sanz (2013) afirman que uno de los hallazgos más aceptados en este campo es que el trabajo contribuye de manera sustancial a mejorar el nivel de bienestar de las personas. Con la aparición de la psicología positiva en la pasada década ha surgido también un mayor interés en el lado positivo de la vida organizacional, prestándose más atención a fenómenos como el compromiso, el bienestar, la satisfacción laboral, o las experiencias de afecto positivo en el trabajo. Tkach y Lyubomirsky (2006) señalan que la psicología positiva no busca el conocimiento de las causas profundas de la felicidad, pues lo que

realmente busca son las manifestaciones empíricas de lo que se entiende por felicidad, las cuales son experiencias de emociones positivas.

Sanders (2003) señala que los orígenes de la psicología positiva se encuentran en los postulados de los filósofos griegos, sobre todo, en Aristóteles, pues busca el conocimiento práctico para saber cómo vivir bien, desarrollando las capacidades que nos distinguen como seres humanos y que permite alcanzar, entre otras cosas, la felicidad o eudaimonía (alcanzar una vida feliz haciendo lo correcto, vivir según virtudes y hacer distinción de los bienes verdaderos de los aparentes). Por otro lado, señala el autor, el concepto de hedonismo hace referencia al filósofo griego Arístipo, quien desarrolló la idea de que la felicidad es el conjunto de momentos de placer. Paterson, Park y Seligman (2005) indican que, para fines de la psicología positiva, buscar el principio soberano que se encuentra en la base de la felicidad es totalmente superficial y recomiendan prestar atención a los conceptos de placer y significado como medios que permiten alcanzar la felicidad, suman como tercer concepto a considerar al compromiso. Los autores concluyen que las tres vías mencionadas se pueden buscar en simultáneo.

Diener (2000) al referirse a la felicidad prefiere desarrollar este concepto desde una perspectiva psicológica y hace mención al bienestar subjetivo, el cual se compone de los siguientes elementos: elevado número de satisfacciones personales, elevado número de sentimientos positivos y bajo número de sentimientos negativos.

Hanson (2014) asegura que la felicidad depende de cada uno de nosotros, ya que todos somos capaces de cambiar nuestros propios procesos mentales para darle más importancia a los aspectos y acontecimientos positivos de nuestra vida. Esta afirmación tiene relación con la plasticidad cerebral. El neuropsicólogo Hanson asegura que la manera de construir un cerebro feliz consiste en practicar los siguientes principios:

- Pensar con claridad, repitiendo pensamientos positivos.
- Sentir intensamente las experiencias satisfactorias o gratificantes para instalarlas en la memoria.
- Descansar trae bienestar.
- Aprender de las experiencias negativas.

- Practicar técnicas de relajación, ser a la vez bondadosos y agradecidos; desarrollando relaciones de aprecio con los demás.
- Practicar ejercicio físico.
- Afrontar con actitud positiva las experiencias difíciles de la vida.

Alarcón (2006) establece cuatro dimensiones de la felicidad, a saber: sentido positivo de la vida (actitudes y experiencias positivas hacia la vida, la felicidad significa estar libre de estados depresivos profundos e implica tener sentimientos positivos hacia sí mismo y hacia la vida.), satisfacción con la vida (agrado por lo que se ha alcanzado y creencia de que uno está donde tiene que estar, y que se encuentra muy cerca de alcanzar el ideal de su vida), realización personal (se relaciona con una felicidad más plena, y no con estados temporales del “estar feliz”, el concepto de realización personal supone la orientación del individuo hacia metas que considera valiosas para su vida) y alegría de vivir (se refiere a las experiencias positivas de la vida y sentirse generalmente bien).

Seligman (2011) presenta el modelo llamado PERMA, el cual cuenta con cinco elementos de realización de la felicidad. El primer elemento es llamado emociones positivas, el cual indica que somos felices cuando pasamos por experiencias de alegría, placer, éxtasis y confort. El segundo elemento es el compromiso, el cual se encuentra presente al desarrollar actividades placenteras. Como tercer elemento se encuentran las relaciones, pues creando, teniendo y manteniendo relaciones positivas se genera bienestar. El cuarto elemento es el significado, aquí es cuando tener un propósito por encima de uno mismo nos lleva a ser felices. Finalmente, como quinto elemento, los logros, los cuales no están aislados de los cuatro elementos anteriores e indica que alcanzar objetivos nos mantiene en crecimiento constante.

Muñiz (2012) define que 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. Sería, por tanto, un estado duradero, una manera de estar en la vida con carácter permanente, algo que aunque pueda verse afectado por los vaivenes y

avatares vitales, claro está, se manifiesta con la suficiente fortaleza como para no dejarse arrastrar por hechos más o menos traumáticos, todo lo cual se acerca estrechamente al concepto de resiliencia, definida entre otros por Luthar (2003) como “la manifestación de la adaptación positiva a pesar de significativas adversidades en la vida”.

Sharifzadeh y Almaraz (2014) realizaron una investigación a manera de conocer las nociones que un grupo de personas tenía acerca de la felicidad y su relación con la productividad. La muestra fue de 850 estudiantes de la Universidad Politécnica de California, Pomona, a quienes se les hicieron cuatro preguntas: ¿Qué es felicidad?, ¿Qué te hace feliz?, ¿Qué entiendes por búsqueda de la felicidad? y ¿La felicidad impacta en el desempeño de tu trabajo?. La mayoría de respuestas concluyeron que un empleado feliz sería un empleado más productivo que un empleado infeliz. La mayoría de respuestas también indicaron que si los empleados no tienen preocupaciones, ellos enfocarán su atención en sus trabajos más que en otros aspectos de sus vidas como tener suficiente dinero. En la primera pregunta, el 40% de la muestra respondió que entiende la felicidad como un estado mental, el 20% como la satisfacción de una necesidad o deseo, el 10% como un acierto o logro, el 9% como goce, el 6% como la realización de determinadas actividades, el 5% como un tema emocional, el 2.5% como un estado opuesto a la tristeza, el 2.5% como una serie de eventos y el 5% bajo otras percepciones. En la segunda pregunta sobre qué hace feliz a uno, las respuestas fueron muy variadas, entre algunas se encontraban logros, familia, dinero, descansar, comida, pasatiempos, amigos, música, salud, tener pareja, ayudar a otros, Dios, mascotas, deportes, lugares (playas, montañas y parques de diversiones), niños, leer, trabajar, etc. Para la tercera pregunta hubo problemas de interpretación en los encuestados, pero separaron las respuestas en dos categorías, los que relacionaban la felicidad como un derecho garantizado por el gobierno o dado por Dios (10%) y los que no hacían esta relación (90%). En la cuarta pregunta la mayoría de las respuestas generalmente favorecieron a los empleados felices como más productivos, menos del 10% no estaba de acuerdo en que los trabajadores felices eran necesariamente mejores trabajadores. Las razones más comunes dadas para justificar una mayor productividad fueron mayor motivación, más energía y un mayor entusiasmo. Esto implica una escala de felicidad continua y una relación lineal. Los autores concluyen que la felicidad es una emoción difícil de precisar, si bien los alumnos tenían alguna idea, era más fácil para ellos dar ejemplos

en lugar de describir el sentimiento, de igual manera, hicieron referencia a la felicidad bajo términos cualitativos y relacionaron los niveles de felicidad a los niveles de productividad. Finalmente, se menciona que debe existir un control sobre las variables que generan felicidad en el trabajador, pues no es lo mismo que un trabajador se encuentre feliz con su trabajo en términos de remuneración, reconocimiento y empoderamiento o que se encuentre feliz por agentes externos al trabajo como amigos, familia, deporte, etc.

Dibaeeian y Karami (2007) realizaron un estudio sobre la relación que existe entre la búsqueda de un sentido y la felicidad. El estudio se realizó en una muestra de 204 estudiantes entre las edades de 18 a 22 años miembros de universidad Alameh Tabatabaee. Los autores utilizaron el Cuestionario de Felicidad de Oxford (OHI) y el método de la correlación. El estudio concluye con la afirmación de que existe una relación significativa entre la felicidad y la búsqueda de un sentido. El estudio también permitió conocer la relación significativa entre la búsqueda de un sentido y la satisfacción con la vida, creación positiva, salud, autoeficacia y autoestima.

Silverblatt (2010) considera que en algunas investigaciones la felicidad es estudiada sin considerar sus componentes como optimismo, resistencia y autonomía. Señala que el 40% de diferencia en el nivel de felicidad entre dos individuos puede explicarse a través de razones bajo el control del individuo. Considera, también, que gran parte de nuestra felicidad con el trabajo se debe a nuestra forma de estar. Depende de nosotros y no necesariamente solamente del trabajo.

Chandrika (1998) observa que las personas suelen elegir una profesión por salario y, más tarde, se dan cuenta de que no es adecuada a su personalidad. Antes de elegir una carrera, el profesional debe informarse y aprender sobre la actividad para más tarde no sentirse engañado o decepcionado. El autor considera que para encontrar felicidad en la carrera es necesario tiempo y acción. Si una persona es infeliz en su trabajo debe dedicar tiempo a evaluar las razones. No significa, necesariamente, cambiar de carrera. Propone acciones: Cuestionarse por qué ha sido contratado; hacerse preguntas para comprobar si la función del puesto satisface sus necesidades y, más importante, conocer bien sus responsabilidades profesionales; determinar si está adaptado a su papel en la

organización; discutir con su jefe los objetivos de la organización y entender cómo puede contribuir para conseguir los objetivos de la organización; comunicarse adecuadamente en el lugar de trabajo, esto hace más agradable el ambiente de trabajo; hacer una lista de éxitos profesionales; registrar los éxitos ayuda a identificar los objetivos alcanzados y finalmente es necesario definir un plan de carrera. El autor sugiere cambiar de función u organización, si después de haber realizado las acciones antes referidas, la situación sigue siendo difícil; sugiere cambiar de profesión, si todavía continúa muy infeliz con lo que hace.

## **2.2. Compromiso Organizacional y Engagement**

Meyer y Allen (1991) definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. Estos autores, en contra de la corriente inicial de considerar al compromiso organizacional como un constructo único, proponen una división del compromiso en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo. El compromiso afectivo toma como base el deseo y se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas; por ende, disfrutan de su permanencia en la organización. En el segundo componente, el compromiso de conveniencia o de continuidad (fundamentado en la necesidad), es muy posible encontrar una conciencia de la persona respecto a las inversiones en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización, es decir, de los costos (financieros, físicos, psicológicos) en los cuales se incurriría al retirarse, o de las pocas posibilidades para encontrar otro empleo. Se refleja aquí una faceta calculadora, pues se refiere a la prosecución de inversiones (planes de pensiones, primas de antigüedad, aprendizaje, etc.) acumuladas y resultantes de la pertenencia a la organización. Dejarla resulta cada vez más costoso y, por lo tanto, se crea un compromiso por omisión (Becker, 1960). Puede suponerse que un elevado índice de desempleo en una sociedad acarreará un mayor compromiso de conveniencia (Vandenberghe, 1996). En el tercer componente, o sea el compromiso normativo (deber), se encuentra la creencia en la lealtad a la organización (sentido moral), quizá por recibir ciertas prestaciones (por ejemplo, capacitación o pago de colegiaturas),

conducente a un sentido del deber de proporcionar una correspondencia. Los autores afirman que los empleados sienten la obligación de permanecer con su organización y añaden que los empleados con un fuerte compromiso afectivo permanecen porque quieren, los que tienen un fuerte compromiso de continuidad permanecen porque necesitan y los que tienen un compromiso normativo permanecen porque sienten que deberían hacerlo.

Katz y Kahn (citados por Zamora 2009: p.446) en la década de los setenta, abordan al compromiso organizacional como la interiorización e identificación de los colaboradores con los objetivos organizacionales. El compromiso organizacional puede ser considerado como la voluntad de los empleados de ejercer un mayor esfuerzo en nombre de sus organizaciones, un fuerte deseo de permanecer en su organización y aceptar sus metas y valores principales (Porter et al., 1974).

Arias (2001) manifiesta que en la actualidad y cada vez más en el futuro, el compromiso organizacional de las personas constituirá un activo muy importante, aun cuando no se especifique directamente en los estados financieros. A ello, hay que sumarle el alto costo de rotación de los trabajadores que implica el haber invertido en que el colaborador aprenda el sistema de trabajo encomendado a través de las etapas de inducción y capacitación.

Robbins (2013) define el compromiso organizacional como un estado en que un empleado se identifica con una organización y sus metas; y quiere seguir formando parte de ella. Una participación elevada en el trabajo consiste en identificarse con lo que uno hace, mientras que el compromiso organizacional elevado consiste en identificarse con la compañía para la que se trabaja. Existe, según las investigaciones, una relación negativa entre el compromiso con la organización y el ausentismo y la rotación. Los estudios demuestran que el grado de compromiso que tiene un empleado con su organización es mejor indicador de la rotación que el mucho más usado indicador de la satisfacción laboral; pues explica hasta 34% de la variable. El compromiso con la organización es un mejor pronosticador porque es una respuesta más general y duradera la empresa en conjunto, que la satisfacción laboral. Un empleado puede estar satisfecho con el trabajo que realiza, pero lo considera una situación temporal y no se siente

insatisfecho con la organización como un todo. Pero cuando la insatisfacción se extiende a la propia organización, es más probable que los individuos piensen en renunciar. El contrato tácito de lealtad que se establecía hace 20 años entre empleados y patrones ha sido seriamente dañado, y la noción de que un empleado trabaje en una sola organización durante la mayor parte de su carrera es cada vez más obsoleta, las medidas del apego entre el empleado y su compañía, como el compromiso son problemáticas para las nuevas relaciones laborales. Actualmente se ve más compromiso con la profesión que con la organización

Haudan (2010) sostiene que el compromiso se puede encontrar en todas las facetas de la vida, en el trabajo, en la familia, en la amistad, en los deportes, etc. Todas las personas quieren ser parte de algo grande, por ello es imposible lograr que la gente en cualquier organización piense en grande si constantemente se le pide que solo haga su trabajo. Es bien sabido que las personas quieren tener una sensación de pertenencia y cuando las personas están comprometidas, sienten que en realidad son parte de algo. Las personas quieren saber que su trabajo tiene un significado y que mediante este impactan significativamente en la vida de otras personas. El autor Haudan, antes mencionado, asegura que las personas en el trabajo, tenemos como principales miedos a los siguientes: de que nuestras contribuciones no sean valoradas, de no adaptarnos a los cambios, de no tener un lugar seguro para trabajar, de fallar y ser criticados y finalmente miedo a estar en desacuerdo y ser por ello considerados como un problema. También existen jefes que fomentan un clima de miedo y de tensión; estos jefes jamás lograrán el compromiso de sus subordinados.

Meyer y Herscovitch (2001) introdujeron un modelo del compromiso organizacional que considera tres componentes:

- Compromiso afectivo del compromiso organizacional: Apego emocional, identificación e involucración del trabajador con la empresa.
- Compromiso de continuidad del compromiso organizacional: Costo que representa para el trabajador dejar la empresa.

- Compromiso normativo del compromiso organizacional: Sentimiento de obligación del trabajador de seguir dentro de la organización.

En el desarrollo del concepto de compromiso organizacional también se hace referencia al *engagement*, el cual es un constructo que refleja la capacidad de las personas para apasionarse por su trabajo y percibirlo como fuente de realización. Este estado mental se compone de tres dimensiones: El vigor (componente comportamental), la dedicación (componente cognitivo) y la absorción (componente afectivo) (Salanova y Schaufeli, 2009).

Schaufeli et al. (2002) definen el concepto de *engagement* como “un estado mental positivo relacionado con el trabajo caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción, logrando ser un fenómeno individual que denota el compromiso y el vínculo emocional de los empleados con su trabajo”. También, desarrollan un modelo sobre el *engagement*, en el cual describe a tres componentes:

- Vigor: Se refiere al alto nivel de energía y resiliencia mental que puede tener una persona mientras trabaja, así como a la voluntad de invertir en el trabajo y persistencia en situaciones de dificultades laborales.
- Dedicación: Se refiere a estar fuertemente motivado en el trabajo y experimentar un sentido de significancia, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío.
- Absorción: Se caracteriza por estar completamente concentrado y envuelto en el trabajo, con dificultad para desapegarse de el, percibiendo que el tiempo pasa lentamente.

Giraldo y Pico (2012) establecen que el *engagement* busca que la relación que crean las personas con las organizaciones genere un estado psicológico positivo como mediador del bienestar y de la autoeficiencia profesional. Por esto, cuando el vínculo de la persona con la organización se considera positivo, el empleado se motiva a trabajar. Los autores añaden que el vínculo o *engagement* se caracteriza por tres componentes que son el vigor, la dedicación y la absorción.

Salgado y Peiro (2008) hacen referencia al *engagement* como el conjunto de experiencias positivas que pueden derivarse del trabajo y que genera vínculo entre el trabajador y la organización. Complementando este planteamiento, para Zhang y Bartol (2010), el *engagement* es visto como un proceso de compromiso creativo, en el cual los empleados participan en los métodos y procesos relevantes de identificación de problemas, búsqueda de información y generación de alternativas.

Diversos autores han cuestionado la existencia de diferencias entre el compromiso organizacional y el *engagement*, debido a que ambos podrían representar un concepto de vínculo con el trabajo. A raíz de esto, Hallberg y Schaufeli (2006) desarrollaron la evaluación de ambos conceptos. Al correlacionar el *engagement* con el compromiso organizacional, encontraron una varianza compartida de entre el 12% y el 21%. Los análisis de Kanste (2011) también obtuvieron como resultado una varianza compartida entre ambos conceptos, pero no se presentó solapamiento.

Al establecer que ambos conceptos son distintos, el compromiso organizacional podría ser considerado un recurso del trabajo que activa el *engagement*. Los recursos son aquellos aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizacionales que atenúan las demandas del trabajo y su costo psicológico, permiten alcanzar las metas, estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo (Schaufeli y Bakker, 2004, p.296). Aparentemente, los recursos generan estados mentales positivos que conducen a resultados deseados como la reducción de la intención de abandonar el cargo (Schaufeli y Bakker, 2004). En este orden de ideas, el compromiso (afectivo y normativo) podría ser considerado un recurso porque contribuye a la percepción positiva del trabajo y a que el empleado experimente mayor motivación y deseos de aportar significativamente a la empresa (Meyer y Allen, 1997). Por tanto, facilita el *engagement*.

Si bien una serie de investigaciones argumentan que el *engagement* antecede al compromiso (Llorens et al., 2006, Hakanen et al., 2008) o es mediador entre los recursos del trabajo y el compromiso organizacional (Hakanen, Schaufeli y Ahola, 2008), en los últimos años se presentan estudios que proponen una relación inversa, por ejemplo, Choi, Tran y Park (2015) encontraron que el liderazgo inclusivo influye en el

*engagement* a través del compromiso afectivo, es decir, que el compromiso afectivo antecede el *engagement*. Siguiendo esta línea, Burns (2016) encontró que el compromiso organizacional es predictor del *engagement*.

### **2.3. Felicidad y Engagement**

Si bien los temas de felicidad y *engagement* han sido desarrollados por diversos autores, el trabajo de ambos conceptos de manera conjunta es escaso. Por tanto, se presenta información que de alguna u otra forma obedece a dicha relación.

Sivanathan et al. (2004) señalan que la felicidad en la vida genera satisfacción en el trabajo, y la existencia de estas dos variables aumenta la productividad, la capacidad y el compromiso de los individuos en la organización.

Marín (2003) encuentra que el número de años que los trabajadores han estado en la organización y el alcance de su identificación con el trabajo, están positivamente relacionados con el compromiso laboral, mientras que el número de años en que los trabajadores están en el mismo puesto influye negativamente en el compromiso organizacional y en la adaptación y aceptación de los cambios organizacionales.

Modway y otros (1979) investigaron la relación entre el género y el compromiso laboral, encontrando un mayor grado de compromiso en mujeres que en hombres. A la vez relacionan el nivel de educación respecto al grado de compromiso encontrando una relación negativa, concluyendo que posiblemente los individuos con un mayor nivel de educación tengan unas mayores expectativas que la empresa no es capaz de cubrir. En cuanto al estado civil y al número de hijos, el mismo estudio señala que existen argumentos no definidos ni probados en cuanto a la existencia de colaboradores que manifiestan que tienen más responsabilidad familiar y que son más comprometidos.

En un trabajo de investigación se demostró que quienes declaran una alta felicidad tienen una mayor actividad cerebral en la zona de los pensamientos y las emociones placenteras (corteza prefrontal izquierda), y sus amigos suelen confirmar su satisfacción vital de forma independiente. También se ha demostrado que quienes declaran una alta

felicidad demuestran con mayor regularidad actitudes positivas como sonreír frecuentemente o manifestar verbalmente una satisfacción, y tienen una mejor respuesta a las enfermedades (Instituto de Políticas Públicas, 2011, Pág. 5.).

La psicología positiva se relaciona al comportamiento positivo en el trabajo, el cual, según indica Luthans (2002), es la gestión de las capacidades positivas del factor humano en búsqueda de mejorar el rendimiento del trabajador. El concepto de comportamiento positivo en el trabajo se basa en cinco fuerzas psicológicas. La primera fuerza es la autoeficacia (llevar a cabo acciones basadas en la capacidad propia), la segunda fuerza es la esperanza (no solo creer en que se alcanzarán los objetivos, también en tomar los caminos y planes adecuados para ello), la tercera fuerza es el optimismo (fuerza que impulsa a las personas a alcanzar objetivos), la cuarta fuerza es el bienestar individual (satisfacción con la vida que conlleva a la satisfacción con el trabajo) y la quinta fuerza es la inteligencia emocional (crear una red a través de reconocer emociones propias y la de otros).

Mehdad e Iranpour (2014) realizaron una investigación con el objetivo de estudiar la relación existente entre las creencias religiosas, la felicidad en el trabajo y el compromiso organizacional. El estudio en mención se realizó en el hospital Muhammad Rasulollah en Isfahan, Irán y los cuestionarios sobre creencias religiosas de Serajzade, compromiso organizacional de Meyer y Allen y felicidad en el lugar de trabajo de Mehdad fueron aplicados a una muestra de 161 empleados de dicho hospital, los cuales fueron seleccionados de forma aleatoria. Los resultados de la investigación fueron que las creencias religiosas y la felicidad en el trabajo tienen correlación significativa, además, el compromiso afectivo tiene correlación significativa con las dos variables mencionadas (creencias religiosas y felicidad en el trabajo). Cabe mencionar que otro resultado de la investigación fue que el compromiso de conveniencia tiene una relación negativa con la creencia religiosa y la felicidad en el trabajo. Por otro lado, se analizaron los resultados de una regresión simultánea y se pudo conocer que las creencias religiosas emocionales pueden predecir la felicidad en el trabajo y el análisis de regresión exhaustiva revelaron que la felicidad en el trabajo y los credos religiosos pueden predecir el compromiso afectivo, continuo y normativo significativo. Por lo tanto, concluyen los autores, el compromiso organizacional y la felicidad en el lugar del

trabajo pueden mejorar al reforzar las creencias religiosas. A manera de sugerencia, de acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio, los autores proponen que los gerentes de las organizaciones pueden tener intervenciones incluyendo la creación de estilos apropiados de estímulo y castigo eliminando conductas de injusticia en el lugar de trabajo, proporcionando autonomía, retroalimentación, identidad de tareas, el sentimiento positivo, la implicación en el trabajo, el desafío para el trabajo, el equilibrio en la vida laboral, la rotación de puestos de trabajo y la igualdad en los derechos laborales teniendo en cuenta la salud psicológica de los empleados y la creación de cursos de formación en el campo de la felicidad.

Luthans y Youssef (2007) han determinado que el comportamiento organizativo positivo podría aportar entre 4% y 15% los cambios en los rendimientos del trabajo, también hicieron un cálculo sobre el impacto económico en dos empresas, el cual fue de \$ 50, 000,00.00 como utilidad de la psicología positiva individual para un salario medio de \$ 50,000 y 25,000 trabajadores. Los autores concluyeron que los comportamientos positivos individuales unidos a los comportamientos positivos de la organización tienen un impacto positivo en los rendimientos individuales y organizacionales.

Salanova (2008) a través de diversos análisis observa que los cambios en la sociedad generan cambios en las organizaciones, los cuales pueden ser rápidos. A su vez, los cambios en las organizaciones generan cambios en los puestos de trabajo con efectos positivos o negativos en la seguridad y salud del trabajador. Como la autora señala, la mala gestión de los cambios podría generar organizaciones enfermas, las organizaciones modernas esperan trabajadores proactivos, con iniciativa, colaboradores y comprometidos con la excelencia empresarial. Además, Luthans y Youssef (2007) dan a conocer que las personas con actitudes positivas no crean grupos positivos necesariamente ya que las emociones y acciones están legitimadas por aspectos que deben existir en el contexto organizativo en el que se manifiestan (valores, normas, políticas organizacionales), es decir, que si una organización no promueve un aspecto determinado, la acción individual servirá muy poco.

Rego, Ribeiro, Cunha y Jesuino (2011) realizaron una investigación para entender cómo la percepción de virtuosidad organizacional (buenos hábitos, deseos y acciones) podría predecir el bienestar afectivo (componente de la felicidad) y el compromiso afectivo de la misma. El estudio en mención se aplicó en una muestra de 205 personas, las cuales trabajaban en 14 medianas y pequeñas empresas (de 11 a 270 empleados) dedicadas a la industria del plástico, moldes, vidrio, yeso, y caucho. Las mujeres representaban el 40.60%, el 56.20% eran casados, la edad media era de 39.50 años, la media del tiempo de servicio fue de 14.60 años y el 16% obtuvo un título universitario (solo se preguntaron por estas variables demográficas), las respuestas fueron anónimas. Como resultados se obtuvieron que el estado civil se correlaciona positivamente con la percepción de organizaciones virtuosas, la percepción de organizaciones virtuosas se relaciona positivamente con el bienestar afectivo y el compromiso afectivo. También, el bienestar afectivo y el compromiso afectivo se intercorrelacionan de manera positiva. Por otro lado, los análisis de regresión jerárquica ponen a prueba el grado en el que el bienestar afectivo (felicidad) media la relación entre las percepciones de organización virtuosa y el compromiso afectivo. Los autores concluyen que las organizaciones y los líderes pueden promover una vida más feliz y más comprometida afectivamente si fomentan la percepción en sus empleados de una organización virtuosa, teniendo en cuenta el impacto positivo de la felicidad de los empleados en el trabajo y compromiso con su desempeño, el estudio también sugiere que promover un clima organizacional virtuoso puede afectar la productividad positivamente.

Por su parte, Dehaghi (2012) realizó un estudio que buscó determinar los elementos efectivos del compromiso organizacional y la relación de este con la felicidad. Esta investigación se realizó en el distrito Cuatro de la Universidad Islámica Azad en Irán a través de una metodología de encuesta descriptiva y correlaciones con datos recogidos a través de cuestionarios y entrevistas. La muestra estaba compuesta por 590 gerentes de nivel alto, intermedios y supervisores del distrito, de los cuales fueron seleccionados 259 gerentes al azar. Las herramientas que se utilizaron en la investigación fueron el cuestionario de compromiso organizacional de Selip y el cuestionario de felicidad de Oxford. Se consideró a la felicidad bajo el criterio de cuatro sub escalas: la satisfacción con la vida, el sentimiento de felicidad, el respeto a sí mismo y la autoeficiencia. Las sub escalas del compromiso fueron: compromiso para la organización, tareas de gestión,

compromiso de grupo y compromiso profesional. Los resultados del estudio en mención determinaron que existe una correlación significativa entre el compromiso organizacional y la felicidad, especialmente entre la felicidad, la eficiencia y el compromiso organizacional. Lo que parece importante, señala el autor, es que el compromiso organizacional y el aumento de la productividad tienen cierta relación con la felicidad. El autor concluye que existen relaciones significativas entre las sub escalas de felicidad y compromiso organizacional, con ello, bajo condiciones estresantes, los gerentes que sienten que son eficientes y pueden controlar y dirigir la organización tendrán un mayor sentimiento de felicidad. Tener que enfrentar situaciones con tales desafíos conducirá a una sensación de éxito para individuos capaces y este sentimiento de éxito ayudará al individuo a satisfacer sus necesidades de auto-satisfacción y mejorar su felicidad.

Fredrickson, (2003) asegura que las emociones positivas tienen importantes consecuencias. Se observan una gran cantidad de efectos como la mejora para resolver problemas, el aumento de la creatividad, la mejora de la capacidad para hacer frente a dificultades, la flexibilidad, la ampliación de pensamientos y la construcción de recursos futuros. El mismo autor afirma que deben cultivarse las emociones positivas no sólo como un fin sino como un medio para lograr mejorar el funcionamiento en las organizaciones. Las personas deben promover las emociones positivas para avanzar en su desarrollo individual y organizativo; y para conseguir un funcionamiento óptimo.

Fredrickson y Losada (2005) aseguran la existencia de una serie de investigaciones científicas cuyos resultados permiten saber el valor adaptativo de las emociones positivas, pues modifican las perspectivas de las personas, modifican las buenas sensaciones corporales, previenen la salud y aumentan las probabilidades de una vida más larga. El estudio empírico de Erez e Isen (2002) indica que las personas de buen humor obtuvieron mejores resultados a comparación de aquellos que estaban de humor neutral, es decir, mayor nivel de perseverancia, empeño y motivación. Marks (2006) realizó un estudio sobre 2,000 trabajadores ingleses y pudo determinar que aquellos que experimentan emociones positivas, tienen buenos resultados en indicadores como satisfacción en el trabajo, sentido de trabajo, compromiso, lealtad y productividad. Judge y Erez (2007) indican que los buenos resultados en los trabajadores con

emociones positivas pueden estar relacionados con que una persona alegre puede tomar mejores decisiones, ser más creativo y estar más motivado, también porque una persona alegre atrae a más compañeros o porque la persona alegre es participativo y enfrenta al trabajo con más vigor, energía e iniciativa. Boehm y Lyubomirsky (2008) explican que las emociones positivas tienen un efecto positivo en las negociaciones, refuerzan las relaciones individuales, predisponen a ayudar a los demás, aumentan la originalidad y estimulan la alegría, la exploración y la creatividad.

La felicidad tiene importantes implicaciones no sólo para la salud humana sino para el contexto social y laboral de las personas (Lyubomirsky et al., 2005). Por tanto, como señalan las investigaciones de Field y Buitendach (2011), existe una relación positiva entre felicidad, involucramiento en el trabajo y compromiso organizacional.

Álvarez y Muñiz (2013) realizaron una investigación que permitió relacionar la felicidad de las personas con la implantación de la cultura organizacional, entendiéndose esta última como la interrelación de las siguientes variables: adaptación, satisfacción, liderazgo filosofía y pertenencia, teniendo este último proceso al compromiso con la organización como dimensión. El estudio se realizó en una empresa europea del sector distribución entre los años 2011 y 2012. La herramienta utilizada fue el modelo 7SHS: Escalera de la Felicidad de Siete Escalones de Muñiz (2012), el orden de los escalones fue supervivencia física, relaciones con los demás, valoración, autoconocimiento y desarrollo personal, sentido vital, contribución al bien común y espiritualidad. La escala en mención consta de 28 ítems. Los resultados se obtuvieron por 122 entrevistas personales en centros seleccionados por la empresa y 227 entrevistas telefónicas en el resto de centros. Si bien la investigación obtuvo resultados respecto a las variables de la cultura organizacional, se mencionará lo referente a aquella en la cual se encuentra el compromiso organizacional, es decir, la pertenencia. Como resultado, afirman los autores, los datos de pertenencia son especialmente positivos comparados con los otros componentes, es decir, que se cuenta con trabajadores leales, orgullosos de pertenecer a la empresa y bastante comprometidos con ella, pues existe una notable identificación. Para la relación con la felicidad, se agruparon los datos en 7 sedes y se pudo conocer que existe una relación directa entre la medición de la cultura y la felicidad, la misma relación se presenta entre la variable pertenencia y felicidad,

finalmente, existe la misma tendencia correlativa en cuanto a la dimensión compromiso y la felicidad.

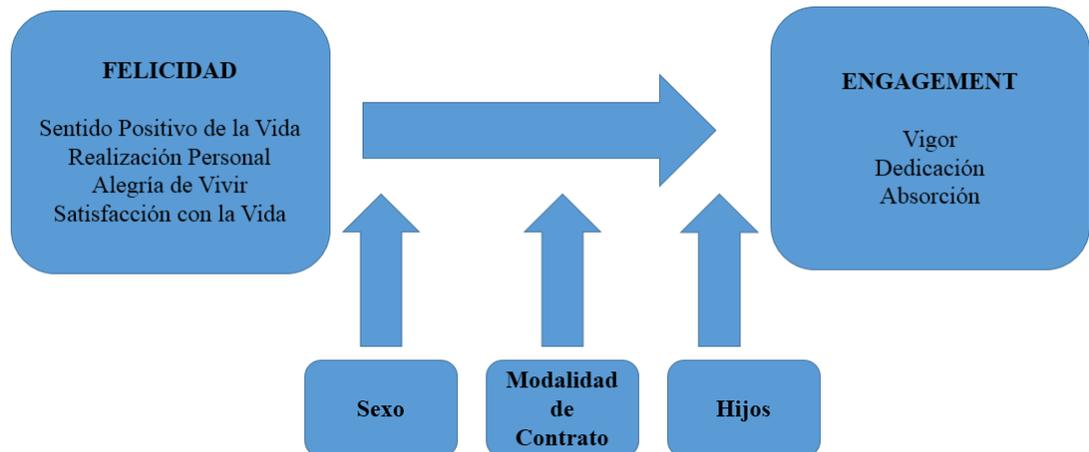
Polo-Vargas et al. (2017) proponen la posible existencia de relación significativa de los componentes afectivos y normativos del compromiso organizacional con la satisfacción con la vida a través del *engagement*. Para esto se recogió información de una muestra compuesta por 305 trabajadores españoles que residían en Madrid. Para medir el compromiso organizacional se utilizó el Cuestionario de Atributos de la Organización, CATO (Allen y Meyer, 1990), para medir el *engagement* se utilizó el instrumento Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en su versión corta de 9 ítems (Salanova y Schaufeli, 2009) y para la satisfacción con la vida se utilizó el cuestionario de “Satisfaction with Life Scale” (SWLS) (Diener, Emmons, Larsen y Griffin, 1985). Las edades de los participantes oscilaban entre los 20 y 66 años para una media de 42 años de edad. El 72,8% laboraba en la empresa privada, el 25,2% en empresas públicas y el 2% a empresas mixtas. Los encuestados ocupaban distintos puestos en la jerarquía de la empresa, con el requisito de que llevaran al menos dos años en el mundo laboral y 6 meses en el mismo cargo. Esto último para garantizar que las personas estuvieran acopladas al trabajo y pudieran informar sobre el mismo. Se encontró que la dimensión afectiva del compromiso es la que más se relaciona con la satisfacción con la vida; esta relación es mediada por el *engagement*, específicamente por el vigor en el trabajo. Por tanto, concluyen los autores, el apego emocional a la organización es lo que predomina al momento de valorar la satisfacción con la vida, más que la lealtad (compromiso normativo) o el coste de abandonar la organización. En esta misma línea, los autores también concluyen que experimentar altos niveles de energía y vitalidad (dimensión comportamental del *engagement*) es lo que principalmente favorece la satisfacción con la vida, más que los sentimientos de orgullo e inspiración por el trabajo (dimensión cognitiva) o la absorción en las tareas diarias (dimensión afectiva). Aunque la dedicación es considerada el corazón del *engagement*, resulta interesante que sea el componente comportamental y no el cognitivo el que incide en la satisfacción con la vida.

En el Perú existe muy poca investigación sobre la felicidad y su relación con el *engagement*. Las razones para que una persona sea feliz pueden no ser las mismas en todos los países. Las culturas son diferentes e influyen en la forma de cómo ser feliz en

la sociedad y en las organizaciones. El trabajo desarrollado por Hofstede (1994) demuestra esta verdad.

#### 2.4. Modelo de investigación propuesto

**Figura 2.1 Modelo de Estudio**



#### **Elaboración: Autores de Tesis**

El modelo de estudio presentado en la figura 2.1 representa de forma gráfica las hipótesis planteadas en el trabajo de investigación, cuyo objetivo es determinar la existencia de relación significativa entre el grado de felicidad y el nivel de engagement en los trabajadores de una empresa del sector retail, tomando como base teórica los aportes de literatura detallada en el capítulo anterior. Adicionalmente, el modelo indica que se han detectado asociaciones entre ambas variables que involucran a todas las subescalas respectivas en diversas combinaciones.

Por otro lado, hemos establecido algunos controles o contrastes que consideramos de sumo interés para el análisis de la relación entre Felicidad y Engagement: las variables demográficas de la muestra: sexo (varones y mujeres), modalidad de contrato (indeterminado, tiempo completo, tiempo parcial), y por último las personas que tienen hijos y los que no los tienen (“Hijos”).

## **2.5. Hipótesis de investigación**

En base a los objetivos de la investigación señalados en el capítulo anterior y las relaciones que se pretenden encontrar, representadas en el modelo de estudio, este trabajo de investigación plantea las siguientes hipótesis:

### **2.5.1. Hipótesis general**

- Existe relación significativa entre el grado de felicidad y el nivel de *engagement* que presentan los trabajadores de una empresa del sector retail.

Nuestra hipótesis general enuncia, por lo tanto la existencia de relación entre felicidad y engagement según lo formulado (Lyubomirsky et al., 2005) La felicidad tiene importantes implicaciones no sólo para la salud humana sino para el contexto social y laboral de las personas. Por lo tanto, como señalan las investigaciones de Field y Buitendach (2011), existe una relación positiva entre felicidad, involucramiento en el trabajo y compromiso organizacional.

### **2.5.2. Hipótesis específicas**

- Existen dimensiones de felicidad en los trabajadores de una empresa del sector retail.
- Existe relación significativa entre las dimensiones de felicidad que presentan los trabajadores de una empresa del sector retail y el nivel de *engagement*.

Alarcón (2006) establece cuatro dimensiones de la felicidad: sentido positivo de la vida (actitudes y experiencias positivas hacia la vida, la felicidad significa estar libre de estados depresivos profundos e implica tener sentimientos positivos hacia sí mismo y hacia la vida.), satisfacción con la vida (agrado por lo que se ha alcanzado y creencia de que uno está donde tiene que estar, y que se encuentra muy cerca de alcanzar el ideal de su vida), realización personal (se relaciona con una felicidad más plena, y no con

estados temporales del “estar feliz”, el concepto de realización personal supone la orientación del individuo hacia metas que considera valiosas para su vida) y alegría de vivir (se refiere a las experiencias positivas de la vida y sentirse generalmente bien).

La investigación busca establecer una relación entre la felicidad y el engagement, para esto se considera lo establecido por los autores Alarcón (2006) y Schaufeli (2002). Tales definiciones se especifican detalladamente en la Figura 2.1 y en el marco teórico que antecede a estas líneas. Las mencionadas definiciones también se extienden a las dimensiones planteadas por los respectivos autores mencionados tanto para felicidad como para el engagement.

Metodológicamente hablando la nuestra es por lo tanto una investigación correlacional, en la cual los instrumentos a utilizar serán la Escala de Felicidad de Lima (Alarcón, 2006) y la UWES-15 (Schaufeli, 2002). A nivel específico, se ha detallado en la Figura 2.1 la composición de cada dimensión al interior de cada variable, expresada psicométricamente en términos de subescalas constituidas por subconjuntos de ítems, todo siempre según lo definido por los autores de los instrumentos respectivos.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo aplicado no experimental, de tipo transeccional, de método descriptivo correlacional.

- El estudio es de tipo cuantitativo, ya que se analiza la certeza de las hipótesis formuladas.
- Es de carácter no experimental, ya que no se manipularon variables de forma deliberada, fueron estudiadas como se presentan y no construyó ningún tipo de situación predefinida para llevar a cabo la investigación. En este contexto se recolectaron datos de los colaboradores de una empresa del sector retail.
- Es de tipo descriptiva correlacional ya que se describen los datos y características de la población, teniendo como finalidad establecer el grado de relación existente entre las dos variables. Las variables no son manipuladas, pues se espera que el fenómeno pueda presentarse debido al contexto en el que se encuentra la población objetivo. Se miden los niveles de felicidad y de *engagement*, se describen los resultados y se correlacionan ambas variables con sus respectivas dimensiones o subescalas.
- Es de tipo transeccional o transversal debido a que se recolectaron los datos en un solo momento, con una medición y tiempo único, para describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

### 3.2. Diseño del muestreo

La investigación está diseñada como un censo a los trabajadores que laboran en la tienda de Lima Este de la empresa del sector retail; por lo tanto, en ella se aplicarán las técnicas de recolección de datos a la muestra seleccionada de colaboradores. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Para determinar los sujetos de estudio, se optó por realizar una muestra por conveniencia tomando en cuenta las siguientes características:

- Restricciones de tiempo: La encuesta fue aplicada en el mes junio, mes de campaña por el día del padre, en la cual los colaboradores disponían de poco tiempo para resolver los cuestionarios.
- Acceso a una sola tienda de Lima Este, debido a solo contar con la autorización para realizar la investigación en dicha tienda.
- Se realizó las encuestas durante el horario de trabajo, en grupos pequeños de 3 a 5 personas.

### **3.3.La Muestra**

La tienda seleccionada cuenta con 239 colaboradores, 157 a tiempo completo y 82 a medio tiempo; el 68% de sus colaboradores son mujeres. Para efectos de la presente investigación han participado 157 trabajadores de las diferentes modalidades de contrato.

El 68% de los encuestados realiza labores operativas en los puestos de vendedores, cajeros o reponedores, el 18% ocupa puestos de asistentes o auxiliares y el 14% ocupa puestos de jefatura o gerencia. Respecto al estado civil, el 63% de la muestra registra ser soltero, el 17% conviviente, el 19% casado y el 1% divorciado. Respecto a la edad, el 7% de la muestra se encuentra entre los 18 y 20 años, el 77% de la muestra fluctúa entre la edad de 21 a 40 años, el 16% restante se encuentra por encima de dicho rango de edad. En cuanto a la modalidad de contrato, el 54% registra contrato indeterminado, el 31% modal a tiempo completo y el 15% a tiempo parcial. El 63% son mujeres y el 37% son hombres. Finalmente, el 52% de la muestra registra tener hijos y el 48% registra no tenerlos.

La tienda en la que se ha realizado la investigación pertenece a una empresa del sector retail con 60 años en nuestro país, siendo reconocida por su rápido crecimiento y por formar parte del ranking del Great Place to Work Institute desde hace ocho años. Actualmente cuenta con 8400 asociados y forma parte también del primer ranking de Equidad de género en las empresas del Perú. En el año 2016 ha impulsado el programa laboral para personas con habilidades diferentes, empleando a más de 110 jóvenes de esta condición. En el Perú hay 27 tiendas que pertenecen a esta empresa de retail. Elegimos esta empresa debido al acceso que amablemente nos concedió la gerencia de

la organización a la tienda ubicada en Santa Anita, inaugurada el 23 de agosto del 2012 en la zona Este de Lima.

### 3.4. Definición de las variables

La presente investigación realiza un análisis correlacional entre la felicidad y el *engagement* en los trabajadores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana, las variables a estudiar son la felicidad (variable independiente) y el *engagement* (variable dependiente), ambas relacionadas a las variables demográficas modalidad de contrato, sexo e hijos.

A continuación se define la variable independiente felicidad conceptualmente:

Felicidad: Como señala Alarcón (2006), la felicidad es un estado afectivo de satisfacción plena por el cual un individuo atraviesa por la obtención de un bien deseado. Como indica el autor, este concepto de felicidad contiene algunas características.

La primera característica es que es un sentimiento de satisfacción por el que atraviesa una persona sola y únicamente ella, se considera que el componente subjetivo individualiza la felicidad entre las personas. La segunda característica es que puede ser duradera o perecible. La tercera característica trata sobre el supuesto de que se es feliz al obtener un bien deseado ya que es el objeto anhelado. La cuarta característica complementa a la anterior y es que el bien deseado es de naturaleza variada ya que pueden ser materiales, éticos, estéticos, sociales, etc., pues las personas le asignan valor, un mismo bien no siempre genera felicidad en todas las personas. Finalmente, en una misma sociedad (mismo espacio y tiempo), el mismo bien puede ser deseado de forma colectiva.

A continuación se define la variable dependiente *engagement* conceptualmente:

Engagement: Basado en Schaufeli et al. (2002), el *engagement* es “un estado mental positivo relacionado con el trabajo caracterizado por el vigor, la dedicación y la

absorción, logrando ser un fenómeno individual que denota el compromiso y el vínculo emocional de los empleados con su trabajo”

A continuación se define la variable independiente felicidad operacionalmente:

Felicidad: Puntuación obtenida en la Escala de Felicidad de Lima (EFL) para medir la felicidad construida por Alarcón (2006).

La EFL desarrollada por Alarcón (2006) presenta 27 ítems con cinco alternativas de respuesta tipo Likert, las cuales se distribuyen de manera aleatoria y en su redacción contienen sentidos favorables o desfavorables respecto a la felicidad. El extremo positivo de las alternativas se presenta como “totalmente de acuerdo” y recibe el valor de 5 puntos. El extremo negativo de las alternativas se presenta como “totalmente en desacuerdo” y recibe el valor de 1 punto.

La EFL evalúa cuatro dimensiones de la felicidad, las cuales son: Sentido positivo de la vida (ítems 2, 7, 11, 14, 17, 18, 19, 20, 22, 23 y 26), las respuestas de rechazo a lo que afirman las oraciones indican grados de felicidad; satisfacción con la vida (ítems 1, 3, 4, 5, 6 y 10), las respuestas de aceptación a lo que afirman las oraciones indican grados de felicidad; realización personal (ítems 8, 9, 21, 24, 25 y 27), las respuestas de aceptación a lo que afirman las oraciones indican grados de felicidad y alegría de vivir (ítems 12, 13, 15 y 16), las respuestas de aceptación a lo que afirman las oraciones indican grados de felicidad.

A continuación se define la variable dependiente *engagement* operacionalmente:

Engagement: Puntaje obtenido en la Utrecht Work Engagement Scale (UWES-15) construido por Schaufeli et al. (2002), en su versión validada para Lima – Perú por Flores et al. (2015).

La UWES 15 presenta 15 ítems con siete alternativas de respuesta tipo Likert, las cuales se distribuyen en orden agrupados por dimensión y en su redacción contienen sentidos favorables al *engagement*. El extremo positivo de las alternativas se presenta

como “diariamente” y recibe el valor de 6 puntos. El extremo negativo de las alternativas se presenta como “nunca” y recibe el valor de 0 puntos.

La UWES 15 evalúa tres dimensiones del *engagement*, las cuales son: Vigor (ítems 1, 2, 3, 4 y 5), las respuestas de aceptación a lo que afirman las oraciones indican grados de *engagement*; dedicación (ítems 6, 7, 8, 9 y 10), las respuestas de aceptación a lo que afirman las oraciones indican grados de *engagement* y absorción (ítems 11, 12, 13, 14 y 15), las respuestas de aceptación a lo que afirman las oraciones indican grados de *engagement*.

A continuación se definen las variables demográficas operacionalmente:

- Modalidad de contrato: Modalidad bajo la cual el trabajador encuestado se encuentra contratado, puede ser indeterminado, a tiempo completo o a tiempo parcial.
- Sexo: Las opciones para esta variable son femenino y masculino.
- Hijos: Situación en la que se encuentra el trabajador encuestado respecto a que si tiene o no tiene hijos. Las opciones para esta variable son si o no.

### **3.5. Instrumentos**

#### **3.5.1. Escala de Felicidad de Lima (EFL)**

La Escala de Felicidad de Lima (EFL) fue desarrollada y validada por Reynaldo Alarcón en el año 2006. Consta de 27 ítems de tipo Likert con cinco alternativas de respuesta. La escala se administró a 709 estudiantes universitarios, hombres y mujeres, de 20 a 30 años de edad. El análisis ítem-test encontró intercorrelaciones altamente significativas para cada uno de los reactivos ( $p < .001$ ), lo que indica que los ítems miden indicadores de un mismo constructo.

La Escala de Felicidad presenta elevada confiabilidad y consistencia interna (alfa de Cronbach=.916).

La validez convergente se evaluó través de correlaciones entre puntajes de felicidad y dimensiones del Inventario de Personalidad de Eysenck, hallándose correlación positiva entre felicidad y extraversión ( $r=.378$ ;  $p<.01$ ), y negativa con intraversión ( $r=-.450$ ;  $p<.01$ ). Entre felicidad y afectos positivos la correlación fue positiva ( $r=.48$ ;  $p<.01$ ) y con afectos negativos fue negativa ( $r=-.51$ ;  $p<.01$ ). Ambos resultados concuerdan con los obtenidos por otros autores.

La validez de constructo mediante análisis factorial, usando el análisis de componentes principales y la rotación ortogonal (Varimax). Se extrajo cuatro factores, identificados como: Sentido positivo de la vida (ítems 2, 7, 11, 14, 17, 18, 19, 20, 22, 23 y 26); Satisfacción con la vida (ítems 1, 3, 4, 5, 6 y 10); Realización personal (ítems 8, 9, 21, 24, 25 y 27), y Alegría de vivir (ítems 12, 13, 15 y 16).

**Tabla 3.1. Clasificación de ítems según los factores de la EFL**

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

Fuente: Alarcón (2006)

Elaboración: Autores de la tesis

El análisis factorial de la escala ha logrado identificar cuatro factores subyacentes tras el constructo felicidad; esto parece indicar que se trata de un comportamiento complejo, pues los ítems que la miden no se articulan en torno a un único factor,

estando, por el contrario, integrada por cuatro dimensiones claramente distinguibles. A continuación, la descripción de cada uno de los factores identificados:

**Factor 1. Sentido Positivo de la Vida:** Los ítems de este factor, tal como están formulados, indican profunda depresión, fracaso, intranquilidad, pesimismo y vacío existencial. Las respuestas de rechazo a lo que afirman las oraciones indican grados de felicidad, que a su vez reflejan actitudes y experiencias positivas hacia la vida. En este sentido, la felicidad significa estar libre de estados depresivos profundos, tener sentimientos positivos hacia sí mismo y hacia la vida. El factor 1 tiene once ítems, el mayor número de la Escala de Felicidad, y explica el 32.82 de la varianza total y sus cargas factoriales son elevadas. Esta sub-escala la hemos denominado Sentido Positivo de la Vida, posee una alta confiabilidad (Alfa de Cronbach = .88).

**Factor 2. Satisfacción con la Vida:** Los seis ítems de este factor expresan satisfacción por lo que se ha alcanzado; la persona cree que está donde tiene que estar, porque se encuentra muy cerca de alcanzar el ideal de su vida. Expresiones tales como “las condiciones de mi vida son excelentes”; “me siento satisfecho con lo que soy”; “la vida ha sido buena conmigo”, trasuntan estados subjetivos positivos de satisfacción de los individuos, generados por la posesión de un bien deseado. La sub-escala que evalúa este factor posee una alta confiabilidad (Alfa de Cronbach = .79).

**Factor 3. Realización Personal:** Estos ítems señalan autosuficiencia, autarquía, tranquilidad emocional, placidez; condiciones para conseguir el estado de felicidad completa. El concepto de “realización personal” guarda correspondencia con la definición de felicidad que supone la orientación del individuo hacia metas que considera valiosas para su vida. La sub-Escala que mide el Factor 3, posee una confiabilidad media (Alfa de Cronbach = .76).

**Factor 4. Alegría de vivir:** La denominación que lleva este factor obedece a que sus ítems señalan lo maravilloso que es vivir, refieren experiencias positivas de la vida y sentirse generalmente bien. Tiene solo cuatro ítems y su confiabilidad es Alfa de Cronbach = .72.

Con relación a las correlaciones entre las sub-escalas de felicidad, se obtuvieron las correlaciones de Pearson entre las subescalas de los cuatro factores. Todas las correlaciones son positivas y significativas ( $p < .01$ ); es decir, los factores están positiva y significativamente correlacionados entre ellos. Presentan correlaciones más altas los factores Satisfacción con la Vida y Realización Personal ( $r = .67$ ); y Sentido Positivo de la Vida con Alegría de Vivir ( $r = .57$ ). Estas correlaciones informan sobre la validez de constructo de la Escala de Felicidad e indican que las cuatro sub-escalas contribuyen a medir las dimensiones del constructo.

Este instrumento también ha sido validado en diferentes escenarios. Uno de ellos es el realizado en México por Toribio et al. (2012), el cual se aplicó a una muestra 405 estudiantes de preparatoria, mujeres y hombres de 14 a 19 años, a través de un análisis factorial se obtuvieron las cuatro subescalas que Alarcón (2006) propuso en su modelo original. Otra validación de este instrumento es la realizada por Árraga y Sánchez (2012), quienes la aplicaron a una muestra de 103 adultos mayores venezolanos con edades entre 60 y 85 años, si bien la escala modificada consideró solo 14 ítems como resultado del análisis factorial, se obtuvieron las cuatro escalas propuestas por Alarcón (2006) en su modelo original.

### **3.5.2. Escala de engagement de Utrecht (UWES)**

Schaufeli et al. (2002) desarrollaron la escala de *engagement* que denominaron la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) como una alternativa para la evaluación de dicho constructo, el cual integraba las dimensiones de vigor, dedicación y absorción. La escala en español estuvo originalmente diseñada con 24 ítems; sin embargo, 17 de ellos explicaron de manera efectiva las tres dimensiones.

Salanova et al. (2000) probaron una versión de 15 ítems (versión española) que resultó ser efectiva, confirmando la tridimensionalidad del constructo, las relaciones con compromiso organizacional y satisfacción laboral, y un alfa de Cronbach de .77 para vigor, .89 para dedicación y .73 para absorción.

Para la presente investigación se utiliza la versión de 15 ítems validada en nuestro país en el año 2015 por Cinthya Flores Jiménez y colaboradores, docentes todos de la Universidad San Martín de Porres. En dicha validación, mediante el análisis factorial, se tomó como población a docentes de educación básica de los niveles de primaria y secundaria que laboraban en Lima Metropolitana. Los ítems de la UWES se agrupan en tres subescalas que reflejan las dimensiones del compromiso en el trabajo. De esta manera, la UWES-15 se compone por: Vigor, VI (5 ítems; ejemplo, «en mi trabajo me siento lleno de energía»), Dedicación, DE (5 ítems; ejemplo, «mi trabajo está lleno de retos») y Absorción, AB (5 ítems; ejemplo, «cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mí»). Todos los ítems puntúan en una escala tipo Likert con 7 puntos de frecuencia que van de 0 (nunca) a 6 (diariamente).

Los valores de consistencia interna calculados para la versión UWES-15 fueron favorables para cada una de las subescalas (dimensiones) del compromiso organizacional ya que las puntuaciones se encuentran por encima de .60. Respecto de los valores alfa obtenidos en la validación, se obtuvo .66 como coeficiente.

**Tabla 3.2. Clasificación de ítems según las subescalas de engagement con el trabajo (UWES)**

Subescala	Ítems
Vigor	1, 2, 3, 4, 5
Dedicación	6, 7, 8, 9, 10
Absorción	11, 12, 13, 14, 15

Fuente: Flores y otros (2015)  
Elaboración: Autores de la tesis

El instrumento UWES ha sido validado en diversos escenarios. Spontón et al. (2012) validaron el cuestionario en una muestra de 674 trabajadores de Córdoba, Argentina, los resultados mostraron consistencia interna, pero el análisis factorial arrojó como respuesta un modelo que bien podría tener dos (recursos del trabajo y recursos del trabajador) o tres subescalas (igual que el original). Otra validación del instrumento

fue la que se realizó en Chile por Müller, Exequiel y Ramirez (2013), quienes encuestaron a 165 trabajadores de la salud (70% mujeres y 30% hombres), el análisis factorial identificó dos subescalas, involucramiento con el trabajo y entusiasmo por el trabajo. Esta última validación se realizó sobre la escala UWES en su versión 17

### **3.6. Procedimiento de recolección de datos**

Inicialmente se solicitó el permiso a la Gerencia de Tienda, a quien se le brindó información acerca del objetivo de la investigación y las características de los instrumentos a aplicar (EFL y UWES 15).

Luego de obtenido el permiso se procedió a establecer el cronograma para recolectar la información en la tienda de Lima Este elegida.

La encuesta se realizó en horario de trabajo, en horas de menor afluencia de público, fue anónima y se aplicó por grupos pequeños (3 a 5 colaboradores), a quienes se les brindó las instrucciones para el correcto llenado. El tiempo de respuesta empleado por cada colaborador fue de 15 minutos aproximadamente. La encuesta se aplicó a 157 colaboradores en un periodo de tres semanas.

### **3.7. Análisis Estadístico**

Para el análisis de datos se utiliza el programa estadístico SPSS, se vacían los datos, se codifican las respuestas y se observa si los resultados cumplen los criterios de normalidad o no; para ello se utiliza el coeficiente de Kolmogorov-Smirnoff y el coeficiente de Shapiro-Wilk; con corrección Lilliefors, ya que la muestra es mayor a 50 participantes (Field, 2009).

En cuanto al uso de la estadística descriptiva, se describe a la muestra a través de medidas de tendencia central, tales como la moda, la mediana y la media. Asimismo, se analiza las medidas de variabilidad tales como el rango y la desviación estándar. Cabe mencionar, sin embargo, que las medidas de tendencia central y dispersión son elegidas según la índole (paramétrica o no paramétrica) de las variables.

Seguidamente, se ejecutan los análisis estadísticos inferenciales. Se considera utilizar la prueba T de Student / ANOVA si la distribución de las puntuaciones fuese normal; en caso contrario, se utiliza el estadístico Kruskal Wallis o la U de Mann Whitney.

Se usan los coeficientes de asociación (paramétricos o no paramétricos) que corresponden para determinar si existe correlación las variables felicidad y *engagement*, incluyendo sus diferentes componentes o dimensiones, además de reportar el grado o fuerza de dichas correlaciones. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Los pasos que se siguen para el desarrollo de la metodología son los siguientes:

**Paso 1:** Se revisa la estructura factorial de la EFL en su aplicación a la muestra. Se procede a realizar un Análisis Factorial Confirmatorio (AFC), usando el método de Componentes Principales, con rotación Varimax. El objetivo es comparar, a modo de referencia, la estructura factorial original con la estructura factorial resultante de nuestra aplicación.

**Paso 2:** Se ajusta la EFL, calculando la sumatoria de los puntajes correspondientes a los ítems que componen la escala. Para ello se toma en cuenta el ajuste en la codificación para el caso de los ítems inversos (aquellos en donde el mayor puntaje corresponde al menor nivel del atributo o variable), así como la supresión de las respuestas a los ítems que se descartan después del AFC (si es que ello sucede).

**Paso 3:** Se evalúa el supuesto de normalidad usando el coeficiente de Kolmogorov-Smirnoff (con corrección Lilliefors) y el coeficiente de Shapiro-Wilk. En el caso de que el análisis arroje resultados divergentes entre ambos, se usa el segundo, al haberse determinado que es el coeficiente de mayor potencia (entendiéndose por “potencia” la capacidad para detectar una muestra que proviene de una distribución no normal). Esta evaluación es para ambas escalas (EFL ajustada y UWES 15).

**Paso 4:** Se evalúa la confiabilidad de la EFL que resultó del paso 2 y de la UWES 15, mediante el índice Alfa de Cronbach; cabe señalar que se determinó la confiabilidad de las subescalas definidas según los componentes que resulten del AFC (EFL ajustada) y de la UWES 15.

**Paso 5:** Se procede a describir estadísticamente las variables intervinientes (demográficas) como modalidad de contratos, sexo e hijos.

**Paso 6:** Se evalúa la existencia de correlación estadísticamente significativa entre la variable independiente (felicidad) y la variable dependiente (*engagement*). Cabe mencionar que los estadísticos a usarse en este caso son los que convenían según la índole (paramétrica o no paramétrica) de las variables felicidad y *engagement*. La evaluación es a nivel global de cada variable así como en cada una de sus dimensiones. Además, se realiza un análisis de las variables intervinientes (demográficas) de acuerdo a las correlaciones halladas.

### **3.8. Análisis factorial de la Escala Felicidad de Lima (EFL)**

Se procede a realizar el análisis factorial confirmatorio para evaluar la validez del instrumento de la Escala (EFL), se ejecuta el análisis factorial de los componentes principales, con rotación Varimax, sobre el total de los 27 ítems que componen la escala original. En la Tabla 3.3 se pueden apreciar los resultados estadísticos de cada ítem.

**Tabla 3.3. Análisis descriptivo de los ítems de la escala EFL (versión original)**

	Media	Desviación estándar	N° de análisis
ITEM01	3.89	.759	157
ITEM02	4.54	.656	157
ITEM03	3.72	.791	157
ITEM04	4.20	.807	157
ITEM05	4.04	.869	157
ITEM06	4.22	.879	157
ITEM07	4.58	.777	157
ITEM08	4.12	.701	157
ITEM09	3.68	1.111	157
ITEM10	3.91	.835	157
ITEM11	4.13	.752	157
ITEM12	4.68	.578	157
ITEM13	4.32	.670	157
ITEM14	4.44	1.070	157
ITEM15	4.38	.771	157
ITEM16	4.38	.755	157
ITEM17	3.92	.980	157
ITEM18	3.96	.960	157
ITEM19	4.68	.653	157
ITEM20	4.64	.631	157
ITEM21	3.94	.882	157
ITEM22	4.62	.594	157
ITEM23	4.54	.712	157
ITEM24	3.61	.798	157
ITEM25	3.68	.761	157
ITEM26	4.45	.812	157
ITEM27	3.03	1.071	157

Elaboración: Autores de la tesis

Ahora bien, en la matriz de intercorrelaciones inicial de la EFL no se detecta colinearidad, es decir no se halla intercorrelaciones entre ítems mayores a 0.8 (Anexo III).

La Tabla 3.4 nos permite saber los resultados del estadístico Kaiser-Meyer-Olkin y de la prueba de Esfericidad de Bartlett. Estos resultados nos indican que el muestreo de datos fue adecuado y que las variables no son demasiado redundantes entre sí.

**Tabla 3.4. Prueba de KMO y Bartlett para la EFL (versión original)**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.798
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1483.33
	Gl	351
	Sig.	.000

Elaboración: Autores de la tesis

Estas pruebas preliminares son necesarias para asegurar que los principales supuestos para el análisis factorial confirmatorio (AFC) se dan:

- a. No existe colinearidad entre los ítems (es decir, no hay correlaciones demasiado altas entre ellos).
- b. La muestra es suficientemente grande y variada como para poder generar una factorización.
- c. Los ítems demuestran ser lo suficientemente distintos entre sí como para no hacer inútil la factorización.

Por otro lado, los estadísticos descriptivos indican que los promedios para cada ítem son más o menos similares, aunque sí existen diferencias relativamente señaladas en cuanto a la dispersión de cada ítem.

Si bien la intención original fue aplicar este instrumento bajo la modalidad de censo (incluyendo al 100% de la población de trabajadores de la tienda), finalmente el subconjunto de colaboradores que respondió genera una muestra “de facto”. La muestra será, por lo tanto, incidental y no probabilística. Agregaremos que el número de sujetos, si bien es menor a la “cantidad crítica” de al menos 200 casos, es suficientemente grande como para proceder a determinar posteriormente si cumple o no con el criterio de normalidad.

En la Tabla 3.5 se encuentran las comunalidades, es decir, qué porcentaje de la varianza de cada ítem puede ser explicada por la solución factorial inicial no rotada. Cabe señalar que en este caso hemos definido de antemano que la solución factorial debe incluir los cuatro (04) factores que originalmente halló Alarcón.

**Tabla 3.5 Comunalidades del AFC inicial de la EFL (versión original)**

	Inicial	Extracción
ITEM01	1.000	.314
ITEM02	1.000	.348
ITEM03	1.000	.500
ITEM04	1.000	.509
ITEM05	1.000	.526
ITEM06	1.000	.371
ITEM07	1.000	.432
ITEM08	1.000	.513
ITEM09	1.000	.197
ITEM10	1.000	.529
ITEM11	1.000	.573
ITEM12	1.000	.635
ITEM13	1.000	.740
ITEM14	1.000	.226
ITEM15	1.000	.508
ITEM16	1.000	.636
ITEM17	1.000	.450
ITEM18	1.000	.491
ITEM19	1.000	.488
ITEM20	1.000	.594
ITEM21	1.000	.572
ITEM22	1.000	.542
ITEM23	1.000	.532
ITEM24	1.000	.585
ITEM25	1.000	.238
ITEM26	1.000	.390
ITEM27	1.000	.261

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Elaboración: Autores de la tesis

Podemos ver que en la mayoría de casos las comunalidades son bastante bajas (en promedio no pasan de 0.47). Esto nos está indicando que la restricción impuesta al realizar el AFC (limitarlo a que halle solo cuatro factores) está generando una solución que explica un porcentaje relativamente bajo de la variabilidad de los datos.

En la Tabla 3.6 se puede observar la varianza explicada por la solución inicial de 4 factores:

**Tabla 3.6. Varianza total explicada para el Análisis Factorial Confirmatorio inicial de la EFL (versión original)**

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	6.364	23.570	23.570	6.364	23.570	23.570
2	2.935	10.871	34.441	2.935	10.871	34.441
3	1.938	7.177	41.618	1.938	7.177	41.618
4	1.464	5.423	47.041	1.464	5.423	47.041

Elaboración: Autores de la tesis

Se observa lo siguiente:

- El AFC ha generado una solución no rotada de cuatro factores, debido a que esa fue la restricción que le definimos.
- Como es de esperar para un análisis de componentes principales, los primeros dos factores acumulan la mayor varianza explicada (34.44%); los factores restantes aportan cada uno menos del 10% adicional de varianza explicada.

En la Tabla 3.7 se puede observar la solución rotada del AFC inicial (la solución inicial sin rotar puede ser consultada en el Anexo IV). En la Tabla 3.7, para mayor claridad, se suprimen todas las saturaciones factoriales inferiores a 0.3, y se observa la existencia de ítems complejos (es decir, aquellos que muestran cargas factoriales superiores a 0.3 en más de un factor a la vez). No se detecta ningún ítem que no tenga una carga factorial de al menos 0.3 con al menos un factor.

**Tabla 3.7. Matriz de componentes rotados en AFC inicial para la EFL (versión original)**

	Componente			
	1	2	3	4
ITEM20	.745			
ITEM23	.676			
ITEM19	.672			
ITEM22	.669			
ITEM07	.627			
ITEM26	.623			
ITEM17	.498			.448
ITEM02	.440			.387
ITEM14	.438			
ITEM21		.722		
ITEM24		.715		
ITEM10		.705		
ITEM08		.602		
ITEM01		.545		
ITEM06		.465		
ITEM27		.373		
ITEM25		.350		
ITEM13			.800	
ITEM12			.776	
ITEM16			.770	
ITEM11			.616	.411
ITEM15			.598	
ITEM09			.306	
ITEM05				.706
ITEM03		.425		.565
ITEM18	.451			.520
ITEM04		.454		.504

Elaboración: Autores de la tesis.

También se observa que en el AFC no se ha encontrado ningún ítem con carga factorial inferior a 0.3; sin embargo, se detectan seis ítems complejos, específicamente los ítems 02, 03, 04, 11, 17 y 18, los cuales saturan cada uno en dos factores a la vez. Por lo tanto, consideramos que estos resultados justifican la inclusión final de todos los 27 ítems originales, dejando la composición de reactivos de la EFL intacta; lo cual fue el curso de acción que finalmente se decidió tomar.

Cabe mencionar que se ha tenido cuidado en mantener los supuestos de no colinearidad, muestreo adecuado y homocedasticidad (prueba de esfericidad de Bartlett), los cuales se mantuvieron a lo largo del proceso en niveles aceptables.

### 3.9. Pruebas de normalidad

#### 3.9.1. Prueba de normalidad de la Escala de Felicidad de Lima (EFL)

Para evaluar el supuesto de normalidad para la Escala de Felicidad de Lima, se procede a realizar los siguientes análisis:

- Estadístico de Kolmogorov-Smirnov
- Estadístico de Shapiro-Wilk
- Comprobación Gráfica del Histograma

Estos análisis serán realizados primero a nivel de toda la EFL en toda la población y luego analizando los factores o dimensiones resultantes del AFC.

Los resultados indican que la EFL no sigue una distribución normal a nivel general. Como se comprueba en la Tabla 4.6, los estadísticos de Kolmogorov-Smirnov (.097,  $p < .05$ ) y Shapiro-Wilk (.966,  $p < .001$ ) revelan que se debe rechazar la hipótesis nula y por lo tanto no puede afirmarse que la EFL tenga una distribución normal.

**Tabla 3.8. Pruebas de normalidad para la EFL, nivel general**

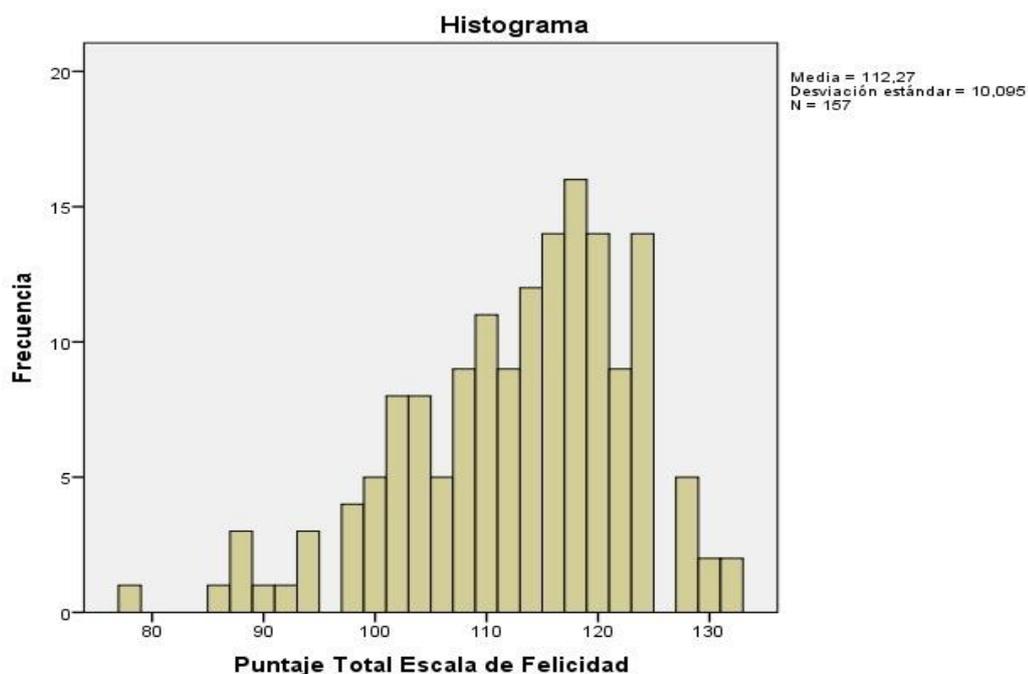
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Puntaje Total EFM	.097	157	.001	.966	157	.001

a. Corrección de significación de Lilliefors.  
Elaboración: Autores de la tesis.

Por otro lado, el histograma (Figura 4.1) parece indicar una distribución al menos aproximadamente normal.

Ahora bien, ninguna de las cuatro dimensiones resultantes del AFC (acápite 4.1) evidencia seguir una distribución normal. Los resultados de los dos estadísticos usados como prueba de normalidad para esas dimensiones pueden ser vistos en la Tabla 4.7.

**Figura 3.1. Histograma de la Escala de la Felicidad de Lima (EFL)**



Elaboración: Autores de la tesis.

**Tabla 3.9 Pruebas de normalidad para las dimensiones de la EFL**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EF, Dimensión SPV	.150	157	.000	.894	157	.000
EF, Dimensión RP	.094	157	.002	.977	157	.009
EF, Dimensión AV	.135	157	.000	.893	157	.000
EF, Dimensión SV	.143	157	.000	.961	157	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors  
Elaboración: Autores de la tesis.

Como conclusión, se afirma que la EFL no tiene una distribución normal. Este hallazgo se mantiene incluso a nivel de cada una de las dimensiones fruto del AF.

- Muestreo: existen diversas razones por las cuales la distribución de la EFL no logra cumplir los parámetros de las pruebas de normalidad. La primera y tal vez la principal de ellas, es que la muestra no fue lo suficientemente amplia y/o variada. El hecho de que se haya planteado esta investigación como un censo hizo que no se estableciera ningún método de muestreo (porque se suponía que el 100% del personal participaría); al no haber logrado respuesta del 100% de la fuerza laboral de la tienda, lo que se terminó por recolectar fue un “muestreo incidental de facto”, que probablemente tiene un error muestral significativo, que ya no es posible determinar al no tratarse de un muestreo probabilístico.

Por otro lado, es posible estimar que en este caso la no normalidad no es significativa, si aplicamos los criterios detallados por Kim, según los cuales la no normalidad es significativa solo si la asimetría es mayor a dos (en valor absoluto) y la curtosis es mayor a siete (en valor absoluto) (Kim, 2013). Si analizamos la tabla siguiente, podremos comprobar que en ninguno de los casos (ni para la EFL ni para ninguna de las cuatro dimensiones o subescalas) ni la asimetría ni la curtosis exceden esos valores críticos. Aun así, salvo en el caso de la aplicación del índice alfa (ver más adelante), se prefiere ser conservadores y tratar a esta variable como no normal.

**Tabla 3.10. Índice de Asimetría y Curtosis para la EFL y sus dimensiones**

	EFL	SPV	RP	AV	SV
Asimetría	-0.696	-1.075	-.548	-1.586	-.477
Curtosis	.395	.812	.519	5.889	-.184

Elaboración: Autores de la tesis.

### 3.9.2. Prueba de normalidad de la UWES-15

Según se puede comprobar en la Tabla 4.9, la variable *engagement* no logra pasar las pruebas de normalidad. Esto también se refleja en todas las subescalas o dimensiones de la variable (vigor, dedicación y absorción).

Los resultados indican que la UWES-15 no sigue una distribución normal a nivel general. Como se comprueba en la Tabla 4.9, los estadísticos de Kolmogorov-Smirnov

(.111,  $p < .05$ ) y Shapiro-Wilk (.959,  $p < .001$ ) revelan que se debe rechazar la hipótesis nula y por lo tanto no puede afirmarse que la UWES-15 tenga una distribución normal.

Una conclusión similar puede extraerse a partir de la comprobación gráfica de los histogramas correspondientes tanto a la UWES-15 en general como a cada una de las subescalas que la componen.

**Tabla 3.11. Pruebas de normalidad para UWES-15 y subescalas**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Puntaje Total						
Escala UWES – 15	.111	157	.000	.959	157	.000
Subescala 01, Vigor	.143	157	.000	.914	157	.000
Subescala 02, Dedicación	.166	157	.000	.892	157	.000
Subescala 03, Absorción	.145	157	.000	.911	157	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors  
Elaboración: Autores de la tesis.

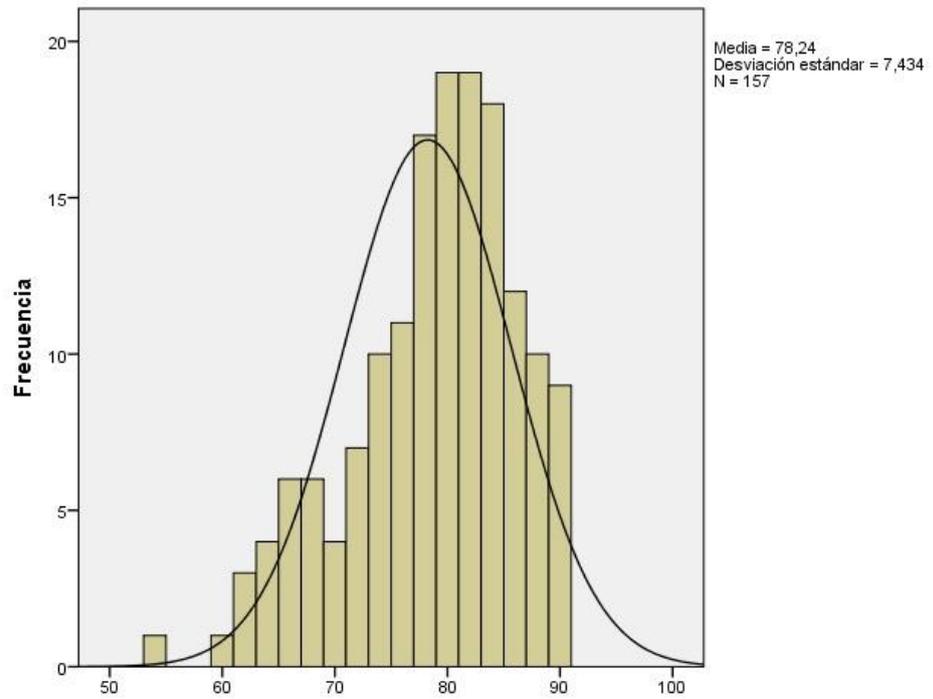
Como se comprueba, la UWES-15 no tiene una distribución normal. Este hallazgo se mantiene incluso a nivel de cada una de sus dimensiones o subescalas. Sin embargo, los valores de asimetría y curtosis no sobrepasan los valores críticos indicados por Kim (2013) y por lo tanto se puede considerar que se trata de variables que no se alejan de manera significativa de la normalidad. Aun así, salvo en el caso de la aplicación del índice alfa (ver más adelante), se prefiere ser conservadores y tratar a esta variable como no normal.

**Tabla 3.12. Valores de Asimetría y Curtosis para la UWES-15 y sus subescalas**

	UWES-15	VIGOR	DEDICACIÓN	ABSORCIÓN
Asimetría	-0.683	-1.060	-.985	-1.182
Curtosis	.087	1.233	.399	1.827

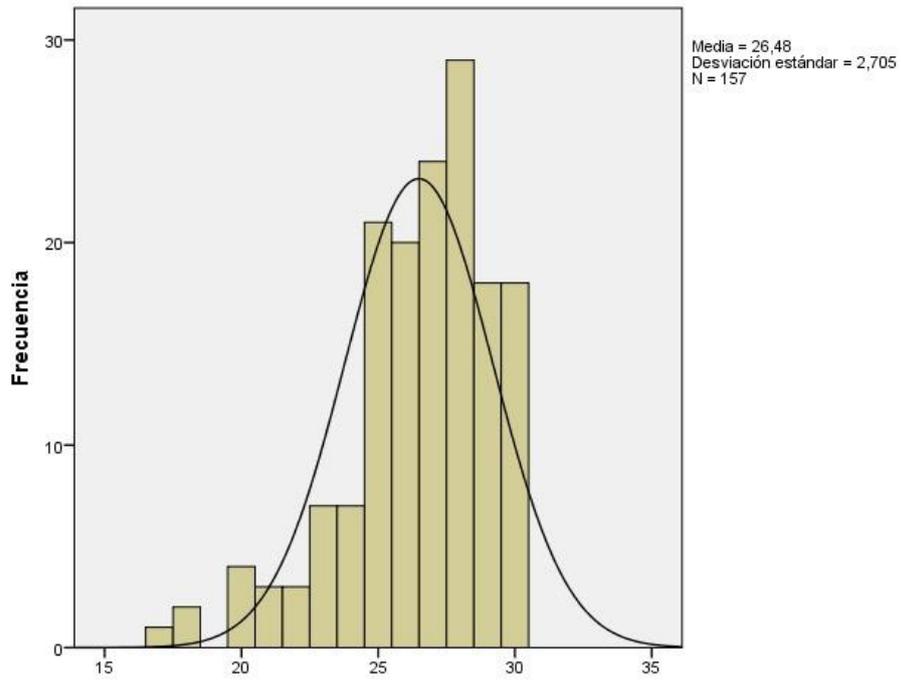
Elaboración: Autores de la tesis.

**Figura 3.2. Histograma de la escala UWES - 15**



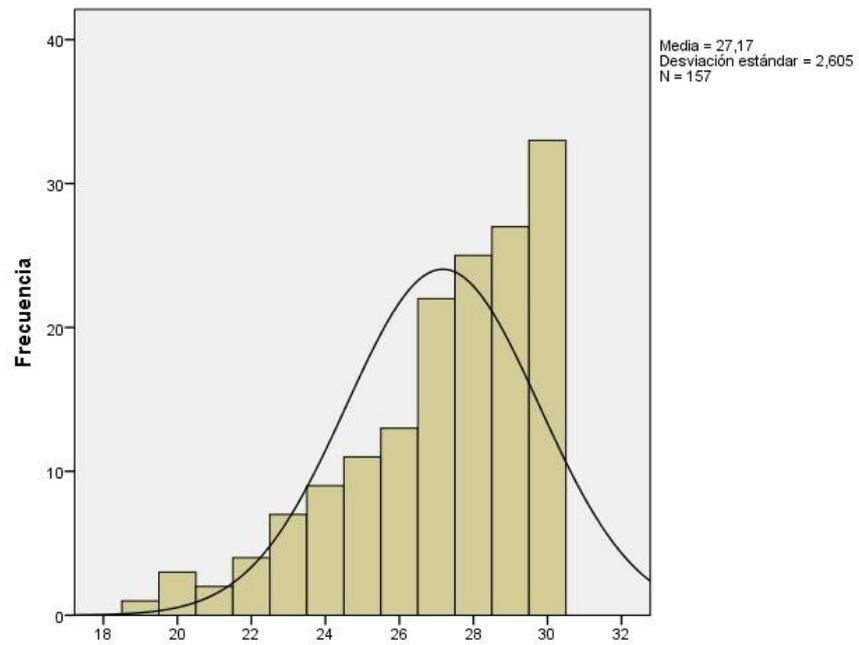
Elaboración: Autores de la tesis.

**Figura 3.3. Histograma de la subescala vigor**



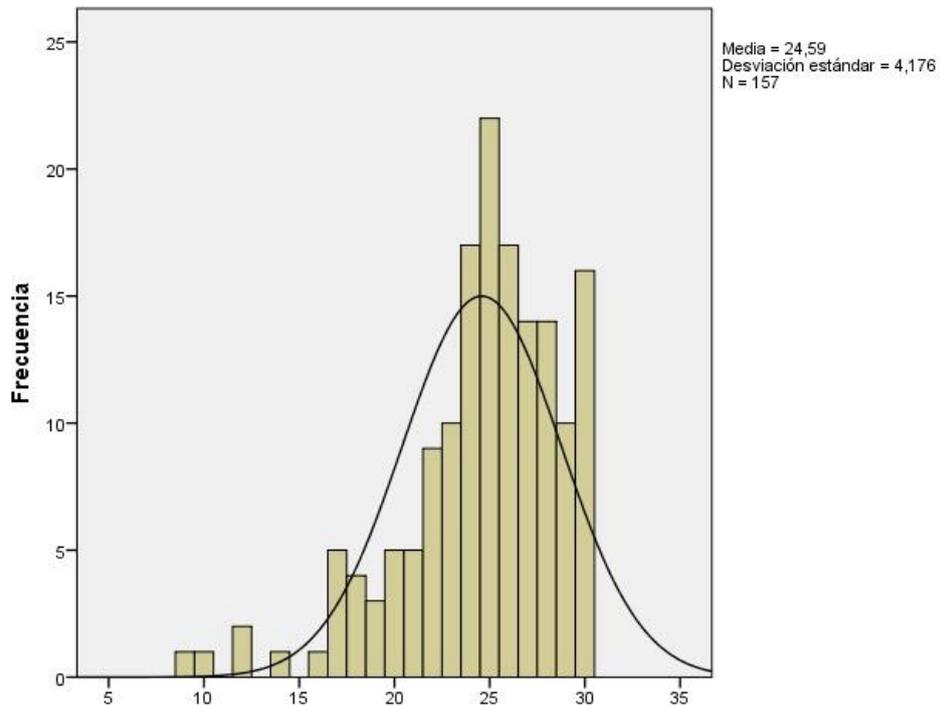
Elaboración: Autores de la tesis.

**Figura 3.4. Histograma de la subescala dedicación**



Elaboración: Autores de la tesis.

**Figura 3.5. Histograma de la subescala absorción**



Elaboración: Autores de la tesis.

### **3.10. Confiabilidad de las escalas**

#### **3.10.1. Confiabilidad de la Escala de Felicidad de Lima (EFL)**

Acerca del uso del coeficiente alfa de Cronbach: Si bien, como se ha visto, la variable EFL y sus subescalas o dimensiones no han pasado los tests de normalidad K-S y S-W, debe tomarse en cuenta que la principal limitación del alfa de Cronbach en relación al supuesto de normalidad radica en que, en caso de que la variable cuya confiabilidad se pretende medir no se distribuya normalmente, el valor de alfa constituirá una subestimación del mejor límite inferior del valor real de la confiabilidad. Por lo tanto, deberá tomarse en cuenta esta limitación al momento de interpretar los resultados del análisis de confiabilidad.

Se procede a calcular el estadístico Alfa de Cronbach, en una primera instancia para la Escala de Felicidad de Lima (EFL) completa, luego para cada uno de los factores o dimensiones definidas por el AFE.

Los resultados para toda la escala en forma global se muestran en la Tabla 4.10 y evidencian una confiabilidad aceptable.

**Tabla 3.13. Alfa de Cronbach para toda la EFL en forma global**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.856	27

Elaboración: Autores de la tesis.

Asimismo, se evalúa la confiabilidad para todas las dimensiones o factores, según el AFE realizado. Cabe mencionar que solo en una de las dimensiones el Alfa cayó por debajo de 0.7 (Tabla 4.14), por propiedad estadística el Alfa de Cronbach en escalas compuestas por menos de cinco ítems tiende siempre a decaer. Aun así, se considera que los índices encontrados son aceptables en todos los casos.

**Tabla 3.14. Alfa de Cronbach para la Dimensión 01 (SPV) de la EFL**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.781	9

Elaboración: Autores de la tesis.

**Tabla 3.15. Alfa de Cronbach para la Dimensión 02 (RP) de la EFL**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.758	8

Elaboración: Autores de la tesis.

**Tabla 3.16. Alfa de Cronbach para la Dimensión 03 (AV) de la EFL**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.750	6

Elaboración: Autores de la tesis.

**Tabla 3.17. Alfa de Cronbach para la Dimensión 04 (SV) de la EFL**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.631	4

Elaboración: Autores de la tesis.

- EFL: La escala logra mantener consistencia interna, lo cual conlleva a un nivel de confiabilidad por encima de lo aceptable.
- Por propiedad psicométrica, los dos primeros factores suelen ser los más consistentes en términos tanto de validez como de confiabilidad. Por esa razón, tanto la dimensión 01 (Alfa=0.781), como la dimensión 02 (Alfa=0.758) ostentan un nivel alto de confiabilidad debido a que se trata del primer factor del AF.
- La inclusión de solo cuatro ítems en la dimensión satisfacción con la vida constituye una limitante para el nivel de Alfa que es posible alcanzar. Aun así, el restante de dimensiones logra mantener niveles de confiabilidad por encima de 0.5, que consideramos aceptables tomando en cuenta lo mencionado.

### 3.10.2. Confiabilidad de la UWES-15

En relación al cálculo del índice alfa a esta variable (y sus subescalas o dimensiones), se puede revisar lo ya explicado en el acápite 4.3.1., que también aplica para este caso. También se halla el coeficiente Alfa de Cronbach para determinar el nivel de confiabilidad, tanto de la escala de *engagement* (UWES-15) como de sus subescalas: Vigor, dedicación y absorción.

**Tabla 3.18. Alfa de Cronbach para UWES - 15**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.806	15

Elaboración: Autores de la tesis.

**Tabla 3.19 Alfa de Cronbach para la subescala vigor**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.659	5

Elaboración: Autores de la tesis.

**Tabla 3.20. Alfa de Cronbach para la subescala dedicación**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.730	5

Elaboración: Autores de la tesis.

**Tabla 3.21. Alfa de Cronbach para la subescala absorción**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.719	5

Elaboración: Autores de la tesis.

La escala UWES-15 (*engagement*) tiene una alta confiabilidad, la cual decrece para el caso de la subescala vigor, sin que llegue a convertirse en no aceptable, sobre todo, tomando en cuenta que se trata de una subescala de solo cinco ítems. Las subescalas de dedicación y absorción muestran una confiabilidad ligeramente superior, lo suficiente para considerarse definitivamente confiables, pese a tratarse de escalas de solo cinco ítems en cada caso.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

## 4.1 Descripción estadística de las variables

### 4.1.1. Frecuencias de variables demográficas

A continuación se detallan las tablas de frecuencias para todas las variables demográficas que se recolectó en el transcurso de la investigación. En ellas se incluyen no solo las frecuencias sino además los porcentajes individuales y acumulados.

Las frecuencias están detalladas según las categorías definidas para cada variable. Es importante señalar que se ha añadido una columna de valores válidos para el caso en que algunas categorías contengan casos de data faltante (missing values).

Es conveniente, además, indicar que no se ha calculado medidas de tendencia central ni de dispersión para estas variables, debido a que han sido medidas en escalas nominales u ordinales.

**Tabla 4.1. Frecuencias de modalidad de contrato de los encuestados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeterminado	85	54.1	54.1	54.1
	Contratado a Tiempo Completo	48	30.6	30.6	84.7
	Contratado a Tiempo Parcial	24	15.3	15.3	100.0
	Total	157	100.0	100.0	

Elaboración: Autores de la tesis.

**Tabla 4.2. Frecuencias de sexo de los encuestados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	99	63.1	63.1	63.1
	Masculino	58	36.9	36.9	100.0
	Total	157	100.0	100.0	

Elaboración: Autores de la tesis.

**Tabla 4.3. Frecuencias de hijos de los encuestados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin Hijos	75	47.8	47.8	47.8
	Con hijos	82	52.2	52.2	100.0
	Total	157	100.0	100.0	

Elaboración: Autores de la tesis.

- Modalidad de contrato: Algo más de la mitad de los encuestados está contratado bajo la modalidad indeterminada, y un tercio bajo contrato a plazo fijo. Hay una minoría que labora a tiempo parcial.
- Sexo: La mayoría de personas encuestadas fueron mujeres.
- Hijos: Aunque la muestra está dividida casi por la mitad, la fracción con hijos es ligeramente más numerosa.

#### **4.1.2. Medidas de tendencia central y dispersión para la EFL y sus dimensiones**

A continuación, la descripción estadística de la variable independiente de la investigación, es decir, la Escala de Felicidad de Lima (EFL). En este caso, ya que no se puede demostrar el supuesto de normalidad, se registra la mediana como medida de tendencia central y el rango intercuartílico como medida de dispersión. Lo mismo sucede con las cuatro dimensiones de la EFL.

**Tabla 4.4. Medidas de tendencia central y dispersión para la EFL y sus dimensiones**

	Puntaje Total EFL	EFL Dimensión 01	EFL Dimensión 02	EFL Dimensión 03	EFL Dimensión 04
N Válido	157	157	157	157	157
Perdidos	0	0	0	0	0
Mediana	114	42.00	31.00	26.00	16.00
Rango intercuartil	13	6	5	4	3
Mínimo	78.00	25	17	8	9
Máximo	131.00	45	40	30	20

Elaboración: Autores de la tesis.

### 4.1.3. Medidas de tendencia central y dispersión para la UWES-15 y sus dimensiones

Debido a que no se puede aplicar estadísticos paramétricos para el caso de la escala UWES-15, en razón de que se trata de variables cuya distribución no es normal, se procede a registrar la mediana como medida de tendencia central y el rango intercuartílico como medida de dispersión.

**Tabla 4.5. Medidas de tendencia central y dispersión para la UWES-15 y sus dimensiones**

		Puntaje Total Escala UWES 15	Subescala 01, Vigor	Subescala 02, Dedicación	Subescala 03, Absorción
N	Válido	157	157	157	157
	Perdidos	0	0	0	0
Mediana		79.00	27.00	28.00	25.00
Rango Intercuartil		10.00	3.00	3.00	5.00
Rango		36	13	11	21
Mínimo		54	17	19	9
Máximo		90	30	30	30

Elaboración: Autores de la tesis.

### 4.2. Hallazgos en la Escala de Felicidad de Lima (EFL)

El AFE dio como resultado la siguiente configuración de los cuatro factores o componentes, según se detalla a continuación:

- Dimensión 01: Compuesta por los ítems 2, 7, 14, 17, 19, 20, 22, 23, y 26, corresponde casi exactamente a la dimensión original llamada por Alarcón “Sentido Positivo la Vida”. Por ello, se pasará a llamar a la Dimensión 01, “Sentido Positivo la Vida”, a fin de mantener las denominaciones originales propuestas por Alarcón.

- Dimensión 02: Compuesta por los ítems 1, 6, 8, 10, 21, 24, 25, y 27, la mayoría de estos ítems se corresponden con la dimensión “Realización Personal”. En este caso podemos ver que además se incluye tres ítems (1, 6, y 10) que originalmente pertenecían a la dimensión “Satisfacción con la Vida”. Para mantener la concordancia con el instrumento original, hemos denominado a esta dimensión “Realización Personal”.
- Dimensión 03: Compuesta por los ítems 9, 11, 12, 13, 15, y 16, corresponden en su mayoría a la dimensión “Alegría de Vivir”, salvo los ítems 9 y 11. Por lo tanto, se pasa, de aquí en adelante, a llamar a esta dimensión “Alegría de Vivir”, para mantener la denominación original de la escala.
- Dimensión 04: Compuesta por los ítems 3, 4, 5, y 18, corresponden (salvo el ítem 18) a la dimensión original “Satisfacción con la Vida”. Por lo tanto mantendremos esa denominación.

**Tabla 4.6. Composición Dimensional de la Escala de Felicidad de Lima (EFL)**

Dimensión	Denominación	Ítems
01	Sentido Positivo la Vida	2, 7, 14, 17, 19, 20, 22, 23, 26
02	Realización Personal	1, 6, 8, 10, 21, 24, 25, 27
03	Alegría de Vivir	9, 11, 12, 13, 15, 16
04	Satisfacción con la Vida	3, 4, 5, 18

Elaboración: Autores de la tesis.

La nueva distribución de ítems de la EFL, fruto del AF, parece surgir de la distinta realidad a la que están sometidos los sujetos encuestados en esta ocasión, a diferencia de los sujetos de la investigación original de Alarcón (trabajadores mayoritariamente en puestos operativos, en contraste con estudiantes universitarios de pregrado). La conclusión es que este instrumento (EFL) se ve afectado por el tipo de muestra al que se aplica.

### 4.3. Correlación no paramétrica entre felicidad y engagement

#### 4.3.1. Correlación no paramétrica entre EFL, UWES-15 y sus dimensiones

Para medir la asociación entre la Escala de Felicidad de Lima (EFL) y la Escala UWES-15, y sus respectivas dimensiones, se recurre al índice de correlación rho de Spearman, el cual no requiere que se cumpla el supuesto de distribución normal, pues esto ocurre en las dos variables (felicidad y *engagement*). Se detectan asociaciones entre ambas variables que involucran a todas las subescalas respectivas en diversas combinaciones. A continuación se presenta una tabla resumen de estos hallazgos.

**Tabla 4.7. Correlación no paramétrica entre felicidad y engagement**

		Puntaje Total Escala Engagement	Subescala Vigor	Subescala Dedicación	Subescala Absorción
Puntaje Total Escala de Felicidad	Coefficiente de correlación	,202*	,232**	,253**	.106
	Sig. (bilateral)	.011	.003	.001	.187
	N	157	157	157	157
Dimensión Sentido Positivo de la Vida (SPV)	Coefficiente de correlación	.063	.093	.109	.027
	Sig. (bilateral)	.436	.245	.172	.738
	N	157	157	157	157
Dimensión Realización Personal (RP)	Coefficiente de correlación	,239**	,187*	,288**	.149
	Sig. (bilateral)	.003	.019	.000	.063
	N	157	157	157	157
Dimensión Alegría de Vivir (AV)	Coefficiente de correlación	.128	,200*	.155	.042
	Sig. (bilateral)	.111	.012	.052	.600
	N	157	157	157	157
Dimensión Satisfacción con la Vida (SV)	Coefficiente de correlación	.090	,199*	.147	.013
	Sig. (bilateral)	.264	.013	.066	.875
	N	157	157	157	157

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Elaboración: Autores de la tesis.

Los hallazgos de correlación entre felicidad y *engagement* son los siguientes:

- Las personas más felices tienden también a tener mayor nivel de *engagement* (correlación débil a moderada,  $r_s = .202$ ,  $p < 0.05$ ).
- Las personas más felices tienden también, es especial, a evidenciar mayor vigor y dedicación (correlación débil a moderada  $r_s = .232$ ,  $p < 0.01$  y  $r_s = .253$ ,  $p < 0.01$  respectivamente).
- Las personas con mayor nivel de realización personal tienden también a evidenciar mayores niveles de *engagement* (correlación débil a moderada  $r_s = .239$ ,  $p < 0.01$ ).
- La dimensión de realización personal tiende también a asociarse con el vigor (correlación débil a moderada,  $r_s = .187$ ,  $p < 0.05$ ) y la dedicación (correlación moderada,  $r_s = .288$ ,  $p < 0.01$ ).
- La dimensión de EFL alegría de vivir se asocia de manera estadísticamente significativa únicamente con la subescala vigor (correlación débil a moderada,  $r_s = .200$ ,  $p < 0.05$ ).
- La dimensión de EFL satisfacción con la vida se asocia de manera estadísticamente significativa únicamente con la subescala vigor (correlación débil a moderada,  $r_s = .199$ ,  $p < 0.05$ ).
- En general, el nivel de EFL se asocia al *engagement* y a sus subescalas, de manera directa (positiva) y en grado entre débil y moderado. Una importante excepción es la subescala de *engagement* llamada absorción, la cual no presenta asociación con ninguna de las dimensiones de la felicidad.
- Por otro lado, las dimensiones de felicidad alegría de vivir y satisfacción con la vida solo se asocian a la subescala vigor (y además en grado débil a moderado), mientras que la subescala sentido positivo de la vida no muestra ninguna relación con ninguna de las dimensiones del *engagement*.
- En suma, la felicidad y el *engagement* muestran en efecto una asociación directa entre débil y moderada, mientras que a nivel de subescalas son las dimensiones de realización personal (para el caso de la felicidad) y vigor (para el caso del

*engagement*) las que mayor impacto evidencian sobre la otra variable, mientras que la subescala absorción de *engagement* y sentido positivo de la vida de felicidad parecen no estar asociadas a ningún aspecto de la otra variable.

- Todas las correlaciones encontradas evidencian relación directa.

#### **4.3.2. Correlación no paramétrica entre EFL y UWES-15, según sexo**

Se procede a calcular la correlación no paramétrica entre la EFL (y sus subescalas) y la UWES 15 (y sus subescalas), pero controlando la variable sexo. Los resultados que figuran en las tablas 4.26 y 4.27 revelan lo siguiente:

- No se presenta correlación entre la felicidad (EFL) y *engagement* (UWES-15) ni en los hombres, ni en las mujeres.
- Respecto a la correlación entre las escalas de la felicidad y el *engagement*, solo la dimensión realización personal presenta correlación de débil a moderada ( $r_s = .260$ ,  $p < 0.01$ ) para el caso de las mujeres, para el caso de los hombres no se presenta dicha correlación. El resto de dimensiones de la felicidad no presenta correlación con el *engagement* a nivel global en ninguno de los sexos.
- La felicidad (puntaje total de la EFL) mantiene correlación de débil a moderada con la dedicación solo en el caso de las mujeres ( $r_s = .269$ ,  $p < 0.01$ ) y con el vigor solo en el caso de los hombres ( $r_s = .346$ ,  $p < 0.01$ ).
- Los hombres presentan correlación de débil a moderada de las dimensiones realización personal ( $r_s = .329$ ,  $p < 0.05$ ) y alegría de vivir ( $r_s = .269$ ,  $p < 0.05$ ) de la felicidad con la subescala vigor del *engagement*. Esta correlación no se presenta en las mujeres.
- Solo en el caso de las mujeres se presenta correlación de débil a moderada entre la realización personal y la dedicación ( $r_s = .338$ ,  $p < 0.01$ ).
- La felicidad y sus dimensiones no mantienen correlación con la subescala absorción del *engagement* tanto en hombres como en mujeres.

- Todas las correlaciones encontradas evidencian relación directa.

**Tabla 4.8. Correlación no paramétrica entre EFL y UWES-15, según sexo femenino**

Sexo = Femenino		Puntaje Total Escala Engagement	Subescala Vigor	Subescala Dedicación	Subescala Absorción
Puntaje Total Escala de Felicidad	Coefficiente de correlación	.184	.161	,269**	.105
	Sig. (bilateral)	.069	.112	.007	.303
	N	99	99	99	99
Dimensión Sentido Positivo de la Vida (SPV)	Coefficiente de correlación	.046	.034	.106	.025
	Sig. (bilateral)	.653	.740	.298	.809
	N	99	99	99	99
Dimensión Realización Personal (RP)	Coefficiente de correlación	,260**	.145	,338**	.162
	Sig. (bilateral)	.009	.151	.001	.110
	N	99	99	99	99
Dimensión Alegría de Vivir (AV)	Coefficiente de correlación	.054	.133	.128	-.013
	Sig. (bilateral)	.594	.189	.208	.902
	N	99	99	99	99
Dimensión Satisfacción con la Vida (SV)	Coefficiente de correlación	.102	.188	.173	.031
	Sig. (bilateral)	.315	.063	.086	.764
	N	99	99	99	99

**Tabla 4.9. Correlación no paramétrica entre EFL y UWES-15, según sexo masculino**

Sexo = Masculino		Puntaje Total Escala Engagement	Subescala Vigor	Subescala Dedicación	Subescala Absorción
Puntaje Total Escala de Felicidad	Coefficiente de correlación	.226	,346**	.234	.110
	Sig. (bilateral)	.088	.008	.078	.409
	N	58	58	58	58
Dimensión Sentido Positivo de la Vida (SPV)	Coefficiente de correlación	.074	.179	.103	.021
	Sig. (bilateral)	.579	.179	.440	.874
	N	58	58	58	58
Dimensión Realización Personal (RP)	Coefficiente de correlación	.237	,329*	.222	.128
	Sig. (bilateral)	.074	.012	.093	.340
	N	58	58	58	58
Dimensión Alegría de Vivir (AV)	Coefficiente de correlación	.231	,269*	.184	.156
	Sig. (bilateral)	.082	.041	.166	.242
	N	58	58	58	58
Dimensión Satisfacción con la Vida (SV)	Coefficiente de correlación	.059	.193	.126	-.024
	Sig. (bilateral)	.658	.146	.346	.859
	N	58	58	58	58

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Elaboración: Autores de la tesis.

#### 4.3.3. Correlación no paramétrica entre EFL y UWES-15, según modalidad de contrato

Se procede a calcular la correlación no paramétrica entre la EFL (y sus subescalas) y la UWES 15 (y sus subescalas), pero controlando la variable modalidad de contrato. Los hallazgos pueden visualizarse en las tablas 4.28, 4.29 y 4.30.

- El grupo definido por la modalidad contrato indeterminado es la que mayor cantidad de correlaciones significativas genera.
- En ningún grupo formado por alguna modalidad de contrato se encuentra correlación entre la felicidad (puntaje total) y el *engagement* (puntaje total).
- Respecto a las dimensiones de la felicidad y el *engagement* (puntaje total), solo la realización personal genera una correlación de débil a moderada con esta ( $r_s = .260$ ,  $p < 0.05$ ) y únicamente en el caso de aquellos cuyo contrato es indeterminado. El resto de dimensiones de la felicidad no genera correlación significativa con el *engagement*, lo cual se refleja en todas las modalidades de contrato a excepción de lo mencionado.
- Para el grupo cuya modalidad de contrato es indeterminado, la felicidad (puntaje total) ( $r_s = .250$ ,  $p < 0.05$ ), la realización personal ( $r_s = .284$ ,  $p < 0.01$ ), la alegría de vivir ( $r_s = .214$ ,  $p < 0.05$ ) y la satisfacción con la vida ( $r_s = .274$ ,  $p < 0.05$ ) mantienen una relación significativa con la subescala vigor del *engagement*, la cual es de débil a moderada. Lo contrario sucede en las modalidades de tiempo completo y tiempo parcial, pues quienes pertenecen a estos grupos no generan ninguna relación significativa entre la felicidad (y sus dimensiones) y la subescala vigor del *engagement*.
- Quienes se encuentran bajo la modalidad de contrato indeterminado también presentan correlación significativa entre la realización personal y la dedicación, la cual es de débil a moderada ( $r_s = .273$ ,  $p < 0.05$ ). En esta modalidad de contrato no se encuentran más correlaciones respecto a dicha subescala del *engagement*.
- Los que se encuentran bajo la modalidad de contrato a tiempo completo

presentan correlación significativa de débil a moderada entre la felicidad y la dedicación ( $r_s = .290$ ,  $p < 0.05$ ), también entre la realización personal y la dedicación ( $r_s = .371$ ,  $p < 0.01$ ), la cual es moderada. En esta modalidad de contrato no se encuentran más correlaciones respecto a dicha subescala del *engagement*.

- No existe correlación significativa entre la felicidad (y sus dimensiones) con la subescala dedicación del *engagement* para aquellos cuya modalidad de contrato es a tiempo parcial.
- En las tres modalidades de contratos no se encuentran correlaciones significativas entre la felicidad (y sus dimensiones) y la subescala absorción del *engagement*, siendo la única excepción la correlación moderada que se presenta entre la felicidad (puntaje total) y dicha subescala del *engagement* ( $r_s = .471$ ,  $p < 0.05$ ).
- Todas las correlaciones encontradas evidencian relación directa.

**Tabla 4.10. Correlación no paramétrica entre EFL y UWES-15, según modalidad de contrato indeterminado**

Modalidad Contrato = Indeterminado		Puntaje Total Escala Engagement	Subescala Vigor	Subescala Dedicación	Subescala Absorción
Puntaje Total Escala de Felicidad	Coefficiente de correlación	.113	.250*	.195	-.021
	Sig. (bilateral)	.302	.021	.074	.846
	N	85	85	85	85
Dimensión Sentido Positivo de la Vida (SPV)	Coefficiente de correlación	-.099	-.019	.008	-.142
	Sig. (bilateral)	.366	.866	.944	.194
	N	85	85	85	85
Dimensión Realización Personal (RP)	Coefficiente de correlación	.260*	.284**	.273*	.128
	Sig. (bilateral)	.016	.008	.012	.242
	N	85	85	85	85
Dimensión Alegría de Vivir (AV)	Coefficiente de correlación	.081	.214*	.107	-.008
	Sig. (bilateral)	.462	.049	.329	.942
	N	85	85	85	85
Dimensión Satisfacción con la Vida (SV)	Coefficiente de correlación	.082	.274*	.169	-.056
	Sig. (bilateral)	.457	.011	.122	.609
	N	85	85	85	85

**Tabla 4.11. Correlación no paramétrica entre EFL y UWES-15, según modalidad de contrato a tiempo completo**

Modalidad Contrato = Contratado a Tiempo Completo		Puntaje Total Escala Engagement	Subescala Vigor	Subescala Dedicación	Subescala Absorción
Puntaje Total Escala de Felicidad	Coefficiente de correlación	.181	.190	.290*	.022
	Sig. (bilateral)	.217	.196	.045	.884
	N	48	48	48	48
Dimensión Sentido Positivo de la Vida (SPV)	Coefficiente de correlación	.107	.158	.099	.048
	Sig. (bilateral)	.469	.282	.503	.746
	N	48	48	48	48
Dimensión Realización Personal (RP)	Coefficiente de correlación	.163	.142	.371**	-.039
	Sig. (bilateral)	.270	.335	.009	.793
	N	48	48	48	48
Dimensión Alegría de Vivir (AV)	Coefficiente de correlación	.068	.131	.180	-.112
	Sig. (bilateral)	.646	.373	.221	.448
	N	48	48	48	48
Dimensión Satisfacción con la Vida (SV)	Coefficiente de correlación	-.021	.148	.096	-.125
	Sig. (bilateral)	.885	.317	.514	.398
	N	48	48	48	48

**Tabla 4.12. Correlación no paramétrica entre EFL y UWES-15, según modalidad de contrato a tiempo parcial**

Modalidad Contrato = Contratado a Tiempo Parcial		Puntaje Total Escala Engagement	Subescala Vigor	Subescala Dedicación	Subescala Absorción
Puntaje Total Escala de Felicidad	Coefficiente de correlación	.354	.090	.171	.471*
	Sig. (bilateral)	.090	.674	.425	.020
	N	24	24	24	24
Dimensión Sentido Positivo de la Vida (SPV)	Coefficiente de correlación	.341	.320	.332	.291
	Sig. (bilateral)	.103	.128	.113	.168
	N	24	24	24	24
Dimensión Realización Personal (RP)	Coefficiente de correlación	.155	-.151	.006	.342
	Sig. (bilateral)	.470	.482	.977	.102
	N	24	24	24	24
Dimensión Alegría de Vivir (AV)	Coefficiente de correlación	.328	.196	.188	.353
	Sig. (bilateral)	.117	.360	.379	.091
	N	24	24	24	24
Dimensión Satisfacción con la Vida (SV)	Coefficiente de correlación	.104	-.123	-.050	.314
	Sig. (bilateral)	.628	.566	.818	.135
	N	24	24	24	24

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Elaboración: Autores de la tesis.

#### 4.3.4. Correlación no paramétrica entre EFL y UWES-15, según hijos

Se procede a calcular la correlación no paramétrica entre la EFL (y sus subescalas) y la UWES 15 (y sus subescalas), pero controlando la variable hijos (dicotómica: Sin hijos / con hijos). Los resultados pueden visualizarse en las tablas 4.31 y 4.32. Las correlaciones encontradas evidencian relación directa.

- En ambos grupos (sin hijos y con hijos) no se presentan correlaciones significativas entre la felicidad (puntaje total) y el *engagement* (puntaje total).
- Ninguna de las dimensiones de la felicidad presenta correlación significativa con el *engagement* en ambos grupos a excepción de la correlación de débil a moderada que existe entre la realización personal y el *engagement* ( $r_s = .281$ ,  $p < 0.05$ ) solo para los que no tienen hijos.
- Al relacionar la felicidad y sus dimensiones con el vigor, los que no tienen hijos solo presentan una correlación significativa de débil a moderada entre la alegría de vivir y dicha subescala del *engagement* ( $r_s = .246$ ,  $p < 0.05$ ). Los que tienen hijos presentan correlación significativa de débil a moderada entre la felicidad y el vigor ( $r_s = .255$ ,  $p < 0.05$ ) y entre la satisfacción con la vida y la misma subescala del *engagement* ( $r_s = .249$ ,  $p < 0.05$ ). Para ambos grupos no se presentan más correlaciones significativas respecto al vigor.
- El grupo que no tiene hijos mantiene una correlación significativa de débil a moderada entre la realización personal y la dedicación ( $r_s = .242$ ,  $p < 0.05$ ). En cambio, los que tienen hijos mantienen correlaciones significativas moderadas (en su mayoría) de la felicidad ( $r_s = .316$ ,  $p < 0.01$ ), la realización personal ( $r_s = .292$ ,  $p < 0.01$ ) y la satisfacción con la vida ( $r_s = .335$ ,  $p < 0.01$ ), todas, con la dedicación. Para ambos grupos no se presentan más correlaciones significativas respecto a dicha escala del *engagement*.
- No se presentan correlaciones con la subescala absorción del *engagement* en ningún grupo a excepción de la correlación significativa de débil a moderada entre la realización personal y dicha subescala del *engagement* ( $r_s = .252$ ,  $p < 0.01$ ) solo en los que no tienen hijos.

**Tabla 4.13. Correlación no paramétrica entre EFM y UWES-15, según hijos (sin hijos)**

Tiene o No tiene Hijos = Sin Hijos		Puntaje Total Escala Engagement	Subescala Vigor	Subescala Dedicación	Subescala Absorción
Puntaje Total Escala de Felicidad	Coeficiente de correlación	.211	.182	.150	.164
	Sig. (bilateral)	.069	.119	.199	.160
	N	75	75	75	75
Dimensión Sentido Positivo de la Vida (SPV)	Coeficiente de correlación	.055	.071	-.004	.046
	Sig. (bilateral)	.638	.545	.976	.698
	N	75	75	75	75
Dimensión Realización Personal (RP)	Coeficiente de correlación	.281*	.138	.242*	.252*
	Sig. (bilateral)	.014	.237	.036	.029
	N	75	75	75	75
Dimensión Alegría de Vivir (AV)	Coeficiente de correlación	.127	.246*	.105	.031
	Sig. (bilateral)	.277	.034	.369	.790
	N	75	75	75	75
Dimensión Satisfacción con la Vida (SV)	Coeficiente de correlación	.057	.192	-.024	.018
	Sig. (bilateral)	.628	.099	.836	.879
	N	75	75	75	75

**Tabla 4.14. Correlación no paramétrica entre EFM y UWES-15, según hijos (con hijos)**

Tiene o No tiene Hijos = Con hijos		Puntaje Total Escala Engagement	Subescala Vigor	Subescala Dedicación	Subescala Absorción
Puntaje Total Escala de Felicidad	Coeficiente de correlación	.184	.255*	.316**	.023
	Sig. (bilateral)	.097	.021	.004	.836
	N	82	82	82	82
Dimensión Sentido Positivo de la Vida (SPV)	Coeficiente de correlación	.045	.075	.163	-.036
	Sig. (bilateral)	.685	.500	.143	.751
	N	82	82	82	82
Dimensión Realización Personal (RP)	Coeficiente de correlación	.173	.193	.292**	.042
	Sig. (bilateral)	.119	.082	.008	.711
	N	82	82	82	82
Dimensión Alegría de Vivir (AV)	Coeficiente de correlación	.085	.134	.149	-.016
	Sig. (bilateral)	.448	.229	.182	.889
	N	82	82	82	82
Dimensión Satisfacción con la Vida (SV)	Coeficiente de correlación	.165	.249*	.335**	.011
	Sig. (bilateral)	.138	.024	.002	.921
	N	82	82	82	82

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Elaboración: Autores de la tesis.

## **CAPITULO V: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

La presente investigación tiene como objetivo principal hallar una relación significativa entre los niveles de felicidad y *engagement*, de igual manera, también se busca determinar la existencia de dimensiones de la felicidad en la muestra y la relación de dichas dimensiones con el nivel de *engagement*. Por tanto, se plantea una revisión de hallazgos anteriores y teoría que permitan reforzar o contrastar los resultados obtenidos en el capítulo anterior.

## **5.1. Discusión**

### **5.1.1. De la relación entre la felicidad y el engagement**

Respecto a la relación entre el grado de felicidad y el nivel de *engagement*, en la presente investigación se encuentra que existe una relación directa entre las dos variables, la cual es de débil a moderada. Este hallazgo concuerda con las investigaciones de Field y Buitendach (2011), quienes establecen que existe una relación positiva (directa) entre la felicidad, involucramiento en el trabajo (*engagement*) y compromiso organizacional. Este hallazgo también concuerda con el aspecto emocional de la felicidad, pues el estudio realizado por Marks (2006) establece que aquellos que experimentan emociones positivas tienen buenos resultados en indicadores como satisfacción en el trabajo, sentido de trabajo, compromiso, lealtad y productividad, estos elementos hacen referencia al *engagement* como el conjunto de experiencias positivas que pueden derivarse del trabajo y que genera un vínculo entre el trabajador y la organización (Salgado y Peiro, 2008). Siguiendo con el aspecto emocional de la felicidad y entendiendo al *engagement* como la relación que crean las personas con las organizaciones para generar un estado psicológico positivo como mediador del bienestar y de la autoeficiencia profesional (Giraldo y Pico, 2012), Judge y Erez (2007) indican que los buenos resultados en los trabajadores con emociones positivas pueden estar relacionados con que una persona alegre puede tomar mejores decisiones, ser más creativo y estar más motivado, también enfrenta al trabajo con más vigor, energía e iniciativa. Si bien este último estudio también concuerda con el hallazgo, los aspectos de cómo una persona alegre enfrenta al trabajo solo abarcan dos dimensiones del modelo de *engagement* establecido por Schaufeli et al. (2002), es decir, en vigor y dedicación. Estudios como el de Polo-Vargas et al. (2017) encuentran que el *engagement* es un mediador entre la satisfacción con la vida y el compromiso

organizacional, siendo el vigor la dimensión más representativa en dicha intervención, es decir, el hallazgo no concuerda en su totalidad, pero tampoco lo contradice.

Tanto el hallazgo como las investigaciones previas que concuerdan con el mismo, permiten determinar que las implicancias de la felicidad no sólo abarcan la salud humana y el contexto social, también existe un efecto de la misma en el aspecto laboral de las personas (Lyubomirsky et al., 2005).

### **5.1.2. De las dimensiones de la felicidad**

Respecto a la existencia de dimensiones de la felicidad, en la presente investigación se encuentra que existen dimensiones de la felicidad en trabajadores de una empresa del sector retail. Estas dimensiones, en conjunto, mantienen la estructura de la Escala de Felicidad de Lima (EFL) desarrollada por Alarcón (2006) y posee un nivel de confiabilidad alto. El hallazgo presenta 4 dimensiones o subescalas de felicidad, las cuales son llamadas sentido positivo de la vida, realización personal, alegría de vivir y satisfacción con la vida. La primera coincidencia se presenta con la versión original de la escala desarrollada por Alarcón (2006) en Lima, en la cual se obtienen 4 dimensiones llamadas sentido positivo de la vida, satisfacción con la vida, realización personal y alegría de vivir. Lo mismo sucede con otra investigación realizada en Lima por Castilla, Caycho y Ventura-León (2016), quienes coinciden con los resultados de la versión original de la escala en cuanto a cantidad y nombres de las dimensiones. De igual manera, este hallazgo de la investigación coincide con las investigaciones realizadas por Toribio et al. (2012) en México y con la realizada por Árraga y Sánchez (2012) en Venezuela, pues estas también manifiestan la existencia de las 4 dimensiones de la felicidad presentes en la versión original.

Si bien existen diferencias entre el hallazgo y las investigaciones previas respecto a la agrupación de ítems en cada dimensión, se debe tener en cuenta la muestra sobre la cual fueron realizados los estudios. En los casos de las investigaciones realizadas en Lima, la población es bastante joven, pues son estudiantes universitarios, en el caso del estudio en México, es una población más joven aún, pues se trata de estudiantes de preparatoria y en el caso de la investigación en Venezuela, se trata de personas bastante

mayores (por encima de los 60 años). Contrario a esto, el 91% de la muestra sobre la cual se trabaja la presente investigación presenta edades entre 21 y 50 años y una visión distinta de la vida por encontrarse trabajando, si bien en la muestra también se cuenta con estudiantes universitarios o de alguna carrera técnica, casi la mitad de la misma tiene otras responsabilidades como hijos. Esto puede cambiar la percepción de la vida, lo cual incluye, el concepto de felicidad.

### **5.1.3. De la relación entre las dimensiones de la felicidad y el engagement**

Respecto a la existencia de relación significativa entre las dimensiones de la felicidad y el *engagement*, en la presente investigación se encuentra que solo existe correlación directa entre la realización personal (dimensión de la felicidad) y el *engagement* (puntaje total), este hallazgo no se cumple en el resto de dimensiones de la felicidad. Además, existen comportamientos distintos al momento de incluir variables intervinientes (modalidad de contrato, sexo e hijos) en las correlaciones halladas.

La dimensión sentido positivo de la vida no presenta ningún tipo de relación con el *engagement* de manera global, tampoco lo hace con alguna de las subescalas de la misma. Al intervenir la variable sexo, no se encuentra relación en hombres o mujeres entre dicha dimensión de la felicidad y el *engagement* o con algunas de las subescalas de esta última. Respecto a la intervención de la variable modalidad de contrato, esta no genera correlación alguna. Finalmente, al intervenir la variable hijos, tampoco se presenta algún tipo de correlación para algunos de los grupos (con hijos y sin hijos).

La dimensión realización personal mantiene una relación con el *engagement* de manera global y con sus subescalas vigor y dedicación, más no lo hace con la absorción. Estas relaciones son directas, de débil a moderada para los dos primeros y moderada para el último. Con la intervención de la variable sexo, la relación de la dimensión de la felicidad mencionada con el *engagement* solo se presenta en las mujeres, lo mismo sucede con la relación entre esta dimensión de la felicidad y la dedicación, pero la relación de dicha dimensión con el vigor solo se presenta en los hombres. Respecto a la intervención de la variable modalidad de contrato, la relación entre la realización personal y la dedicación se presenta en aquellos que cuentan con contrato indeterminado

y contrato a tiempo completo, siendo este último en el cual la correlación es mayor. Los que cuentan con contrato indeterminado también presentan correlaciones directas de débiles a moderadas entre la realización personal con el *engagement* (puntaje total) y el vigor. El grupo de contrato a tiempo parcial no genera ningún tipo de relación significativa entre esta dimensión de felicidad con el *engagement* o con algunas de sus subescalas. Por último, cuando interviene la variable hijos, la relación entre realización personal y dedicación es compartida para ambos grupos (sin hijos y con hijos), siendo los que tienen hijos los que generan mayor correlación directa. Esta dimensión de la felicidad también mantiene una relación directa de débil a moderada con el *engagement* (puntaje total) y la absorción, pero solo en el grupo de los que no tienen hijos.

La dimensión alegría de vivir presenta correlación directa de débil a moderada con el vigor, más no con el *engagement* (puntaje total) ni con sus otras subescalas. Al intervenir la variable sexo, la única relación significativa presente es entre la alegría de vivir y el vigor solo para el caso de los hombres. Cuando interviene la variable modalidad de contrato, solo se encuentra relación significativa entre la alegría de vivir y el vigor, esto solo sucede para el grupo cuyo contrato es indeterminado. El resto de modalidades de contrato no generan correlación de la alegría de vivir con el *engagement* ni con sus subescalas. Por último, al intervenir la variable hijos, solo se presenta relación significativa entre la alegría de vivir y el vigor para aquellos que no tienen hijos, los que tienen hijos no presentan ningún tipo de relación significativa entre esta dimensión de la felicidad con el *engagement* ni con sus subescalas.

La dimensión satisfacción con la vida solo presenta correlación directa de débil a moderada con el vigor, más no la presenta con el *engagement*, ni con el resto de sus subescalas. Con la intervención de la variable sexo, ningún grupo (hombres y mujeres) presenta relación significativa entre la satisfacción con la vida y el *engagement* (y sus subescalas). Al intervenir la variable modalidad de contrato, la satisfacción con la vida solo presenta correlación directa de débil a moderada con el vigor y solo en el grupo de contrato indeterminado. Los otros tipos de contrato no presentan relación significativa entre la dimensión de la felicidad mencionada y el *engagement* (y sus subescalas). Finalmente, la intervención de la variable hijos presenta que la satisfacción con la vida mantiene relación significativa directa de débil a moderada con el vigor y moderada con

la dedicación solo para los que tienen hijos, pues el grupo sin hijos no genera ningún tipo de relación significativa entre esta dimensión de la felicidad y el *engagement* (y sus subescalas).

Como se puede observar, de todas las dimensiones de la felicidad, solo la realización personal presenta una relación significativa directa con el *engagement* (puntaje total). Esto también se manifiesta en algunos de los grupos de las variables intervinientes como las mujeres, personal con contrato indeterminado y en aquellos que no tienen hijos. Este hallazgo, al menos en parte, va de la mano con lo establecido por Sivanathan et al. (2004), quienes señalan que la felicidad en la vida genera satisfacción en el trabajo, y la existencia de estas dos variables aumenta la productividad, la capacidad y el compromiso de los individuos en la organización.

Con la intervención de la variable sexo, se puede observar que en algunas dimensiones solo se establece relación para hombres o mujeres, en otros casos. Esto no permite afirmar si son las mujeres o los hombres quienes explican más la relación principal o entre las subescalas de las mismas. Por tanto, el hallazgo no concuerda con lo establecido con Modway y otros (1979), cuyo fruto de su investigación es que establece una relación entre el género y el compromiso laboral, encontrando un mayor grado de compromiso en mujeres que en hombres.

Autores como Salanova (2008) a través de diversos análisis observa que los cambios en la sociedad generan cambios en las organizaciones, los cuales pueden ser rápidos. A su vez, los cambios en las organizaciones generan cambios en los puestos de trabajo, pues las organizaciones modernas esperan trabajadores proactivos, con iniciativa, colaboradores y comprometidos con la excelencia empresarial. El hallazgo presenta que no se refleja una relación directa o indirecta entre un cambio en la sociedad y la actitud de compromiso al trabajo, pues la dimensión sentido positivo de la vida (que implica, entre otras cosas, una visión al exterior) no presenta ningún tipo de relación significativa con el *engagement* ni con sus subescalas.

Marks (2006) realizó un estudio en el que pudo determinar que aquellos que experimentan emociones positivas, tienen buenos resultados en indicadores como

satisfacción en el trabajo, sentido de trabajo, compromiso, lealtad y productividad. Estos indicadores hacen referencia al *engagement*, pero en los hallazgos solo una dimensiones de la felicidad presenta relación con este concepto de manera global, esta dimensión es la realización personal.

En los hallazgos se puede identificar que el vigor está relacionado directamente con la realización personal, alegría de vivir y satisfacción con la vida y que la dedicación también lo está con la realización personal. Al respecto, Judge y Erez (2007) indican que los buenos resultados en los trabajadores con emociones positivas pueden estar relacionados con que una persona alegre puede tomar mejores decisiones, ser más creativo y estar más motivado, también, entre otras cosas, enfrenta al trabajo con más vigor, energía e iniciativa.

Una de las dimensiones de la felicidad que presenta relación con vigor es la satisfacción con la vida (también en aquellos con contrato indeterminado y los que tienen hijos). Este hallazgo refuerza lo encontrado por Polo-Vargas et al. (2017), si bien estudian al *engagement* como elemento mediador entre satisfacción con la vida y compromiso organizacional, encuentran que la dimensión afectiva del compromiso es la que más se relaciona con la satisfacción con la vida; esta relación es mediada por el *engagement*, específicamente por el vigor en el trabajo. Los autores manifiestan, entre otras cosas, que experimentar altos niveles de energía y vitalidad (dimensión comportamental del *engagement*, vigor) es lo que principalmente favorece la satisfacción con la vida, más que los sentimientos de orgullo e inspiración por el trabajo (dimensión cognitiva, dedicación) o la absorción en las tareas diarias (dimensión afectiva).

## **5.2 Conclusiones**

### **5.2.1. De la relación entre la felicidad y el engagement**

Según las concordancias del hallazgo con investigaciones previas, se acepta la hipótesis general, en la cual se afirma que existe relación significativa entre el grado de felicidad y el nivel de *engagement* en trabajadores de una empresa del sector retail. Esta relación es directa, de débil a moderada.

Entonces, se concluye que la relación significativa que existe entre el grado de felicidad y el nivel de *engagement* de los trabajadores de una empresa del sector retail, es directa, de débil a moderada. Este hallazgo concuerda con diversas investigaciones previas, incluyendo a aquellas en las que la felicidad es tratada desde el aspecto emocional, traducido como emociones positivas. De esta forma, se confirma que la felicidad también tiene efecto, entre otros aspectos, en la vida laboral de las personas y con el trabajo en sí de las mismas. Si bien las investigaciones previas fueron realizadas en muestras diferentes a la de la presente investigación, los hallazgos muestran que la intervención de variables moderadoras (sexo, modalidad de contrato e hijos) no explica más la correlación en algún grupo segmentado por estas.

### **5.2.2. De las dimensiones de la felicidad**

Una vez revisados los resultados del presente estudio y sus coincidencias con investigaciones previas, se acepta la primera hipótesis específica en cuanto a la existencia de dimensiones de la felicidad en los trabajadores de una empresa del sector retail. Dichas dimensiones poseen un alto grado de confiabilidad.

Por lo tanto, se concluye que los trabajadores de una empresa del sector retail presentan 4 dimensiones de la felicidad, las cuales son llamadas sentido positivo de la vida, realización personal, alegría de vivir y satisfacción con la vida. Estas se ven afectadas, en cuanto a la distribución de ítems en cada dimensión, por características de la muestra, la cual se basa, principalmente, en el trabajo y otras responsabilidades como la familia e hijos. Es decir, la visión de la vida no es la misma para jóvenes que inician estudios de alguna carrera frente a personas que ya se encuentran insertados en el mundo laboral, cuyas responsabilidades, muy probablemente, superan a ellos mismos (familia e hijos). Por lo tanto, las dimensiones de la felicidad en el grupo estudiado existen y comparten los resultados de las investigaciones previas. La felicidad relacionada al tema laboral es objeto de estudio de la psicología positiva, de la cual se hace referencia en el marco teórico.

### **5.2.3. De la relación entre las dimensiones de la felicidad y el engagement**

Por lo tanto, no se puede confirmar la segunda hipótesis específica en su totalidad, es decir, que las dimensiones de la felicidad solo presentan relación significativa con el *engagement* en un solo caso (realización personal), en otros solo con algunas de sus subescalas y en un caso (sentido positivo de la vida) no presenta relación alguna. Las relaciones que se presentan son directas, de débiles a moderadas por lo general y en algunos casos presentan modificaciones con la intervención de algunas de las variables moderadoras (sexo, modalidad de contrato e hijos).

Finalmente, se concluye que solo una dimensión de la felicidad guarda relación significativa directa con el *engagement* de manera global. Las dimensiones realización personal, alegría de vivir y satisfacción con la vida presentan relación directa con la subescala vigor del *engagement*. Además, la realización personal también lo hace con la dedicación. Si bien la hipótesis general entre los constructos de felicidad y *engagement* presenta una relación significativa, se ve que esto no necesariamente se refleja entre las dimensiones o subescalas de las mismas. La intervención de variables moderadoras como sexo, modalidad de contrato e hijos en las relaciones halladas, hace que en los grupos (divididos a criterio de esta intervención) se presenten relaciones en todos los casos, solo en algunos o en ninguno.

### **5.3. Recomendaciones**

- La felicidad es un comportamiento multidimensional que está influido por múltiples factores, se considera importante que en futuras investigaciones se operacionalice el concepto consultando a la población a investigar, de tal manera que la información recogida sea contrastada con los datos obtenidos en los análisis estadísticos, lo cual permitiría arribar a conclusiones válidas para dicha población.
- El estudio de la felicidad implica ingresar en el mundo afectivo de los colaboradores, esto constituye un reto para la gestión de personas, ya que esta labor es compleja, pero se considera que se debe asumir pues está demostrado

que este comportamiento influye de manera decisiva en el clima laboral y productividad. En ese sentido se recomienda aplicar la EFL a todos los colaboradores de la tienda, de tal forma que el resultado sea considerado al momento de plantear programas de intervención con la finalidad de tener mayor impacto.

- Al comprobar que las personas felices presentan mayores niveles de *engagement* se propone que en el proceso de selección de personas se aplique la herramienta de EFL con la finalidad de tener un criterio adicional que contribuya a la evaluación de competencias de los colaboradores que ingresan a laborar en la tienda; ya que según los resultados las personas felices presentan mayores niveles de vigor y dedicación, componentes de vital importancia para lograr un desempeño favorable y por ende el cumplimiento de metas organizacionales .
- Se considera que al estudiar los factores afectivos se debe indagar sobre los aspectos que ocasionan estrés y depresión con la finalidad de influir en ellos antes de que ocasionen mayores estragos entre los colaboradores y plantear propuestas específicas de intervención.
- Si bien es cierto la felicidad puede tener significados diferentes para cada persona, se puede afirmar que el estar exentos de conflictos y otras circunstancias desafortunadas contribuyen a lograrla. Partiendo de las variables trabajadas por Alarcón, se considera que la satisfacción con la vida es importante en el proceso de generar felicidad; se sugiere que los estudios acerca de la felicidad puedan enfocarse en los factores que hacen que los colaboradores estén satisfechos con su vida, en ese sentido buscar conocer cuáles son sus sueños, metas e intereses permitirá al empleador saber las más íntimas motivaciones que hacen que sus colaboradores se movilicen día a día; esto redundará en el establecimiento de programas e iniciativas de intervención que tengan un alto impacto en la realidad personal, familiar y laboral del colaborador.
- Otra dimensión importante en la que se deben focalizar los estudios de felicidad es en la alegría de vivir, en este aspecto es importante reconocer lo que genera

alegría a los colaboradores. En psicología se conoce que la autoestima es una habilidad social que se constituye en el escudo frente a las adversidades de la vida, facilita la generación de pensamientos felices, se construye basada en el amor propio, autoaceptación, autorespeto y autovaloración; sugerimos que el constructo felicidad sea relacionado con la variable autoestima con la finalidad de que los resultados aporten a generar estrategias de intervención en este tema psicológico, para lo cual se podría establecer alianzas con organizaciones que brinden el servicio.

- Está demostrado que el rodearse de los seres queridos permite generar mayor felicidad, se sugiere que en futuros estudios de felicidad se indague sobre las dinámicas familiares para poder determinar si las relaciones familiares contribuyen a fomentar la felicidad, sería interesante que desde el ámbito laboral se planteen propuestas que influyan de manera directa o indirecta en la realidad familiar.
- Se sugiere replicar la presente investigación que relaciona las variables de felicidad y *engagement* a otras tiendas de la empresa de tal manera que permita caracterizar la población de cada tienda y cómo se comporta ante diferentes realidades organizacionales, lo que permitirá plantear propuestas de intervención específicas para fomentar la cohesión y logro de mejores resultados.
- Se recomienda investigar la felicidad y el *engagement* en las diferentes tiendas asociándolas a las variables cargo y edad pues consideramos que esto permitirá evidenciar si existe diferencias significativas entre las poblaciones y plantear propuestas de intervención específicas para cada tipo de población.

**ANEXO I**  
**CUESTIONARIO (EFL)**

<b>Género</b> Femenino ( ) Masculino ( )	<b>Modalidad de contrato</b> Indeterminado ( ) Contratado a tiempo completo ( ) Contratado a tiempo parcial ( )	<b>Hijos</b> Sí ( ) No ( )
--	--	----------------------------------

Marque con una "X" la alternativa que más lo identifica. No existen respuestas correctas e incorrectas, sea totalmente honesto/a en sus respuestas.

ÍTEMS	5 Totalmente de acuerdo	4 Acuerdo	3 Ni acuerdo ni desacuerdo	2 Desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
1. En la mayoría de las cosas mi vida está cerca de mi ideal.					
2. Siento que mi vida está vacía.					
3. Las condiciones de mi vida son excelentes.					
4. Estoy satisfecho con mi vida.					
5. La vida ha sido buena conmigo.					
6. Me siento satisfecho con lo que soy.					
7. Pienso que nunca seré feliz.					
8. Hasta ahora, he conseguido las cosas que para mí son importantes.					
9. Si volviese a nacer, no cambiaría casi nada en mi vida.					
10. Me siento satisfecho porque estoy donde tengo que estar.					
11. La mayoría del tiempo me siento feliz.					
12. Es maravilloso vivir.					
13. Por lo general me siento bien.					
14. Me siento inútil.					
15. Soy una persona optimista.					

<b>ÍTEMS</b>	<b>5 Totalmente de acuerdo</b>	<b>4 Acuerdo</b>	<b>3 Ni acuerdo ni desacuerdo</b>	<b>2 Desacuerdo</b>	<b>1 Totalmente en desacuerdo</b>
16.He experimentado la alegría de vivir.					
17.La vida ha sido injusta conmigo.					
18.Tengo problemas tan hondos que me quitan la tranquilidad.					
19.Me siento un fracasado.					
20.La felicidad es para algunas personas, no para mí.					
21.Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado.					
22.Me siento triste por lo que soy.					
23.Para mí, la vida es una cadena de sufrimientos.					
24.Me considero una persona realizada.					
25.Mi vida transcurre plácidamente.					
26.Todavía no he encontrado sentido a mi existencia.					
27.Creo que no me falta nada.					

## ANEXO II

### CUESTIONARIO UWES

A continuación encontrará algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provocan su trabajo. Piense y marque con una “X” la frecuencia que más se acomode a su realidad. Considere que no existen respuestas correctas o incorrectas, sea totalmente honesto/a en sus respuestas.

ÍTEMS	0 Nunca	1 Esporádicamente: Pocas veces al año o menos	2 De vez en cuando: Una vez al mes o menos	3 Regularmente: algunas veces al mes	4 Frecuentemente: Una vez por semana	5 Muy frecuentemente: Varias veces por semana	6 Diariamente
1. En mi trabajo me siento lleno de energía.							
2. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo							
3. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo.							
4. Soy muy persistente en mis responsabilidades.							
5. Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades.							
6. Mi trabajo está lleno de retos.							
7. Mi trabajo me inspira.							
8. Estoy entusiasmado sobre mi trabajo.							
9. Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo.							
10. Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito.							
11. Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mí.							
12. El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo.							
13. Me «dejo llevar» por mi trabajo.							
14. Estoy inmerso en mi trabajo.							
15. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.							

## ANEXO III

### MATRIZ DE INTERCORRELACIONES DE LA EFL (INICIAL)

	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24	ITEM25	ITEM26	ITEM27
ITEM01	1.000	-.082	.234	.185	.036	.210	.059	.255	.039	.206	.027	.106	.060	.070	.162	.165	.039	.091	-.037	-.086	.152	.044	-.074	.275	.090	-.061	.139
ITEM02	-.082	1.000	.155	.192	-.189	.065	.356	.263	.152	.064	.140	.148	.164	.138	.196	.006	.199	.399	.289	.247	.126	.298	.364	.106	.068	.157	.149
ITEM03	.234	.155	1.000	.472	.286	.217	.037	.362	.217	.350	.300	.196	.169	.018	.132	-.069	.176	.306	.034	.068	.222	.207	.100	.294	.242	.019	.200
ITEM04	.185	.192	.472	1.000	.410	.498	.097	.353	.210	.408	.356	.292	.342	-.030	.268	.084	.094	.159	.151	.043	.370	.244	.231	.263	.234	.083	.156
ITEM05	.036	.189	.286	.410	1.000	.383	.014	.213	.119	.102	.277	.063	.254	-.066	.122	.115	.297	.225	.079	.154	.137	.103	.101	.151	.213	.057	.295
ITEM06	.210	.065	.217	.498	.383	1.000	.200	.300	.256	.332	.218	.174	.339	-.115	.201	.234	.006	.055	.023	.048	.373	.172	.068	.212	.134	.086	.210
ITEM07	.059	.356	.037	.097	.014	.200	1.000	.129	.034	.001	.097	.228	.099	.200	.212	.118	.240	.219	.272	.451	.185	.344	.321	.210	.082	.405	-.022
ITEM08	.255	.263	.362	.353	.213	.300	.129	1.000	.224	.489	.285	.238	.258	.065	.306	.156	.155	.378	.255	.171	.427	.343	.279	.394	.254	.151	.242
ITEM09	.039	.152	.217	.210	.119	.256	.034	.224	1.000	.231	.221	.177	.321	.148	.158	.185	.069	.145	.269	.163	.129	.141	.159	.038	.231	.015	.224
ITEM10	.206	.064	.350	.408	.102	.332	.001	.489	.231	1.000	.182	.140	.292	-.020	.182	.135	-.033	.140	.088	.024	.462	.138	.082	.371	.247	-.016	.218
ITEM11	.027	.140	.300	.356	.277	.218	.097	.285	.221	.182	1.000	.527	.602	-.050	.366	.306	.259	.300	.194	.223	.264	.201	.187	.269	.267	.079	.178
ITEM12	.106	.148	.196	.292	.063	.174	.228	.238	.177	.140	.527	1.000	.562	.000	.457	.482	.066	.117	.234	.232	.136	.203	.219	.133	.142	.090	.141
ITEM13	.060	.164	.169	.342	.254	.339	.099	.258	.321	.292	.602	.562	1.000	-.080	.486	.535	.148	.248	.135	.119	.273	.179	.160	.185	.217	.028	.245
ITEM14	.070	.138	.018	-.030	-.066	-.115	.200	.065	.148	-.020	-.050	.000	-.080	1.000	-.031	-.023	.163	.029	.343	.262	-.058	.125	.165	.089	.090	.087	-.074
ITEM15	.162	.196	.132	.268	.122	.201	.212	.306	.158	.182	.366	.457	.486	-.031	1.000	.384	.186	.149	.270	.238	.375	.301	.304	.312	.187	.095	.172
ITEM16	.165	.006	-.069	.084	.115	.234	.118	.156	.185	.135	.306	.482	.535	-.023	.384	1.000	-.001	.038	.106	.176	.113	.008	.096	.170	.214	.077	.223
ITEM17	.039	.199	.176	.094	.297	.006	.240	.155	.069	-.033	.259	.066	.148	.163	.186	-.001	1.000	.473	.268	.315	.112	.353	.350	.196	.213	.337	.119
ITEM18	.091	.399	.306	.159	.225	.055	.219	.378	.145	.140	.300	.117	.248	.029	.149	.038	.473	1.000	.338	.295	.224	.401	.368	.299	.185	.146	.095
ITEM19	-.037	.289	.034	.151	.079	.023	.272	.255	.269	.088	.194	.234	.135	.343	.270	.106	.268	.338	1.000	.527	.153	.438	.395	.150	.148	.303	.006
ITEM20	-.086	.247	.068	.043	.154	.048	.451	.171	.163	.024	.223	.232	.119	.262	.238	.176	.315	.295	.527	1.000	.189	.421	.505	.220	.251	.442	.074
ITEM21	.152	.126	.222	.370	.137	.373	.185	.427	.129	.462	.264	.136	.273	-.058	.375	.113	.112	.224	.153	.189	1.000	.271	.096	.575	.208	.166	.321
ITEM22	.044	.298	.207	.244	.103	.172	.344	.343	.141	.138	.201	.203	.179	.125	.301	.008	.353	.401	.438	.421	.271	1.000	.553	.293	.191	.414	.060
ITEM23	-.074	.364	.100	.231	.101	.068	.321	.279	.159	.082	.187	.219	.160	.165	.304	.096	.350	.368	.395	.505	.096	.553	1.000	.170	.208	.328	.019
ITEM24	.275	.106	.294	.263	.151	.212	.210	.394	.038	.371	.269	.133	.185	.089	.312	.170	.196	.299	.150	.220	.575	.293	.170	1.000	.392	.125	.315
ITEM25	.090	.068	.242	.234	.213	.134	.082	.254	.231	.247	.267	.142	.217	.090	.187	.214	.213	.185	.148	.251	.208	.191	.208	.392	1.000	.156	.272
ITEM26	-.061	.157	.019	.083	.057	.086	.405	.151	.015	-.016	.079	.090	.028	.087	.095	.077	.337	.146	.303	.442	.166	.414	.328	.125	.156	1.000	-.054
ITEM27	.139	.149	.200	.156	.295	.210	-.022	.242	.224	.218	.178	.141	.245	-.074	.172	.223	.119	.095	.006	.074	.321	.060	.019	.315	.272	-.054	1.000

Elaboración: Autores de la tesis.

## ANEXO IV

### MATRIZ DE COMPONENTES SIN ROTAR EN AFC INICIAL PARA LA EFL

	Componente			
	1	2	3	4
ITEM08	.634			
ITEM11	.598		-.333	
ITEM13	.597	-.322	-.509	
ITEM22	.594	.409		
ITEM15	.584		-.348	
ITEM04	.574	-.331		
ITEM21	.569			.347
ITEM24	.569		.312	.377
ITEM18	.545			
ITEM23	.535	.490		
ITEM19	.492	.484		
ITEM25	.472			
ITEM03	.465		.387	
ITEM10	.464	-.421		
ITEM06	.461	-.393		
ITEM17	.440	.380		-.307
ITEM02	.427	.310		
ITEM09	.394			
ITEM27	.372	-.338		
ITEM20	.518	.549		
ITEM26	.352	.493		
ITEM07	.415	.438		
ITEM14		.399		
ITEM16	.384		-.623	
ITEM12	.523		-.587	
ITEM05	.411			-.550
ITEM01		-.315		.355

Método de extracción: análisis de componentes principales.  
Elaboración: Autores de la tesis.

## REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2000). Variables psicológicas asociadas con la felicidad. *Persona*, 3, 147-157.
- Alarcón, R. (2001). Relaciones entre felicidad, género, edad y estado conyugal. *Revista de Psicología*, 19(1), 27-46.
- Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una Escala para medir la Felicidad. *Revista Interamericana de Psicología*, 40 (1), 99-106.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational and organizational psychology*, 63(1), 1-18.
- Álvarez Nobell, A., & Muñiz Velázquez, J. A. (2013). Felicidad y desarrollo de la Cultura en las organizaciones: un enfoque psicosocial. *Revista de Comunicación*, 12.
- Alvesson, M., & Spicer, A. (2016). *The stupidity paradox: The power and pitfalls of functional stupidity at work*. Profile Books.
- Argyle, M. (1987). *La psicología de la felicidad*. Madrid: Alianza Editorial.
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración*. (200). Consulta: 17 de febrero de 2008.
- Árraga Barrios, M. V., & Sánchez Villarroel, M. (2012). Validity and reliability of the Scale of Happiness from Lima in Venezuelan elderly people. *Universitas Psychologica*, 11(2), 381-393.
- Becker, H.S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American journal of sociology*, 66, 32-42.

- Burns, M. J. (2016). *A quantitative examination of the relationship between employee engagement, job satisfaction, and organizational commitment among managerial professionals* (Doctoral dissertation, Capella University).
- Boehm, J. K., & Lyubomirsky, S. (2008). Does happiness promote career success?. *Journal of career assessment, 16*(1), 101-116.
- Castilla, H., Caycho, T., & Ventura-León, J. L. (2016). Diferencias de la felicidad según sexo y edad en universitarios peruanos. *Actualidades en Psicología, 30*(121).
- Cook, S. (2008). *The essential guide to employee engagement: Better business performance through staff satisfaction*. Kogan Page Publishers.
- Chandrika, M. (1998): "The Grass Isn't Always Greener", *Black Enterprise*, nov., vol. 29, n° 4, pp. 54.
- Choi, S. B., Tran, T. B. H., & Park, B. I. (2015). Inclusive leadership and work engagement: Mediating roles of affective organizational commitment and creativity. *Social Behavior and Personality: an international journal, 43*(6), 931-943.
- Csikszentmihalyi, M. (1998). *Finding Flow: The Psychology of Engagement With Everyday Life*. Basic Books. ISBN 0-465-02411-4
- Dehaghi, M. R. (2012). Happiness as an effective factor in organizational commitment of managers. *African Journal of Business Management, 6*(33), 9460.
- Dibaeian, S., & Karami, A. (2007). Studying the relationship between search for meaning and happiness, Isfahan: welfare leisure deputy of Isfahan municipality's cultural-leisure organization. *Isfahan Univ. Publ.* pp. 60.
- Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American psychologist, 55*(1), 34-43.

- Diener, E. D., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75. *Diener 7149 Journal of Personality Assessment 1985.*
- Duró, E. (2009). Haga happyshifting y sea feliz en su trabajo. *El Mundo*, 11, 31-32.
- Erez, A., & Isen, A. M. (2002). The influence of positive affect on the components of expectancy motivation. *Journal of Applied psychology*, 87(6), 1055-1067.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS* (3 ed.). Londres: Sage publications.
- Field, L. K., & Buitendach, J. H. (2011). Happiness, work engagement and organisational commitment of support staff at a tertiary education institution in South Africa. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(1), 01-10.
- Fischman, D., & Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (2010). *La alta rentabilidad de la felicidad*. Lima: UPC, Fondo Editorial.
- Fischman, D. (2015). *Motivación 360°: Cómo incrementarla en la vida y en la empresa*. Lima: Editorial Planeta.
- Flores Jiménez, C., Fernández Arata, M., Juárez García, A., Merino Soto, C., & Guimet Castro, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit*, 21(2), 195-206.
- Fowler, J. H., & Christakis, N. A. (2008). Dynamic spread of happiness in a large social network: longitudinal analysis over 20 years in the Framingham Heart Study. *Bmj*, 337, a2338.
- Fredrickson, B. (2003): "The value of positive emotions". *American Scientist*, 91, pp. 330-335.
- Fredrickson, B. L., & Losada, M. F. (2005). Positive affect and the complex dynamics of human flourishing. *American psychologist*, 60(7), 678-686.

- Gallup (2014). *El compromiso de la gente en el trabajo*. Recuperado de <http://www.gallup.com/es-xm/176819/gallup-latin-america.aspx>
- Giraldo Serrano, V. A., & Pico Luque, M. J. (2012). *Engagement vínculo emocional del empleado con la organización* (Bachelor's thesis, Universidad de la Sabana).
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., & Ahola, K. (2008). The Job Demands-Resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work & Stress*, 22(3), 224-241.
- Hallberg, U. E., & Schaufeli, W. B. (2006). "Same same" but different? Can work engagement be discriminated from job involvement and organizational commitment?. *European psychologist*, 11(2), 119-127.
- Hanson, R. (2014). *Cultiva la felicidad: Aprende a remodelar tu cerebro y tu vida*. Málaga: Editorial Sirio.
- Haudan, J. (2010). *El arte del compromiso: Métodos probados para involucrar a sus empleados en todos los niveles*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F: McGraw-Hill Education.
- Hofstede, G. (1994). The business of international business is culture. *International business review*, 3(1), 1-14.
- Hosie, P. J., & Sevastos, P. (2009). Does the "happy-productive worker" thesis apply to managers?. *International Journal of Workplace Health Management*, 2(2), 131-160.
- Huppert, F. A., Baylis, N., & Keverne, B. (Eds.). (2005). *The science of well-being*. Oxford University Press, USA.
- Instituto de Políticas Públicas, Como de medir la felicidad (2011). Recuperado de [http://www.politicaspUBLICAS.udp.cl/media/publicaciones/archivos/337/Como\\_medir\\_la\\_felicidad.pdf](http://www.politicaspUBLICAS.udp.cl/media/publicaciones/archivos/337/Como_medir_la_felicidad.pdf)

- Kanste, O. (2011). Work engagement, work commitment and their association with well-being in health care. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 25(4), 754-761.
- Judge, T. A., & Erez, A. (2007). Interaction and intersection: The constellation of emotional stability and extraversion in predicting performance. *Personnel Psychology*, 60(3), 573-596.
- Levy, M. & Barton, A. (2009). *Retailing management*. Boston: McGraw-Hill Irwin
- Llorens, S., Bakker, A. B., Schaufeli, W., & Salanova, M. (2006). Testing the robustness of the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 13(3), 378.
- Luthar, S. (2003). "Preface". En Luthar, S. (Ed.), *Resilience and vulnerability. Adaptation in the context of childhood adversities*. Cambridge, RU, Cambridge University Press.
- Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive*, 16(3), 57-72.
- Louthans, F., & Youssef, C. (2007). Emerging positive organizational behaviour. *Journal of Management*, 33(3), 321-349.
- Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005): "The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success?". *Psychological Bulletin*, 131, 6, pp. 803–855.
- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., & Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), 5-15.
- Marín, M. (2003). Relación entre el clima organizacional y compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico. Tesis para optar el título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

- Marks, N. (2006). Happiness is a serious business. *Reflections on employee engagement*, 5-7.
- Mehad, A., & Iranpour, M. (2014). Relationship between religious beliefs, workplace happiness and organizational commitment. *International Journal of Scientific Management and Development*, 2(10), 562-568.
- Meyer, J. y Allen, Natalie J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.
- Meyer, J.P., y Allen, N.J. (1997). *Commitment in the workplace*, Sage, Thousand Oaks, CA
- Meyer, J. y Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace toward a general model, *Human Resource Management Review*, 11, pp.299-326.
- Moccia, S. (2016). Felicidad en el trabajo. *Papeles del Psicólogo*, 37(2).
- Mowday, R., Steers, R. y Porter, L. (1979). The measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, N° 14, pp. 224-247.
- Mroczek, D. K., & Kolarz, C. M. (1998). The effect of age on positive and negative affect: a developmental perspective on happiness. *Journal of personality and social psychology*, 75(5), 1333.
- Muñiz, J. A. (2012). “Organizaciones saludables en Forcano”, A. *¿Organizar el cambio o cambiar las organizaciones?* Zaragoza: Ediciones San Jorge.
- Müller Gilchrist, R., Exequiel Pérez Villalobos, C., & Ramirez Fernández, L. (2013). Estructura factorial y consistencia interna de la Utrech Work Engagement Scale (UWES) 17 entre trabajadores sanitarios de Chile. *Liberabit*, 19(2), 163-171.
- Peterson, C., Park, N., & Seligman, M. E. (2005). Orientations to happiness and life satisfaction: The full life versus the empty life. *Journal of happiness studies*, 6(1), 25-41.

- Polo-Vargas, J. D., Fernández-Ríos, M., Bargsted, M., Fama, L. F., & Rojas-Santiago, M. (2017). The relationship between organizational commitment and life satisfaction: The mediation of employee engagement 1. *Universia Business Review*, (54), 110.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of applied psychology*, 59(5), 603.
- Rego, A., Ribeiro, N., e Cunha, M. P., & Jesuino, J. C. (2011). How happiness mediates the organizational virtuousness and affective commitment relationship. *Journal of Business Research*, 64(5), 524-532.
- Robbins, S. P. (2013). *Comportamiento organizacional*. México, D.F: Pearson.
- Rodríguez Muñoz, A., & Sanz Vergel, A. I. (2011). La felicidad en el trabajo.¿ Existe la felicidad en el trabajo?¿ Que nos lleva a alcanzarla?¿ Por qué algunas personas son incapaces de conseguirla? Un área de investigación psicológica incipiente ayuda a reconocer los factoresclave para lograr ser felices en el ámbito laboral. *Mente y cerebro*, (50), 42-49.
- Rodríguez-Muñoz, A., & Sanz-Vergel, A. I. (2013). Happiness and well-being at work: A special issue introduction. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 95.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual review of psychology*, 52(1), 141-166.
- Salanova, M. (2008). Organizaciones saludables y desarrollo de recursos humanos. *Revista de trabajo y Seguridad Social*, 47(303), 179-214.
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J. M., & Grau, R. (2000). Desde el «burnout» al «engagement»: ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134.

- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión*. Alianza editorial.
- Salgado, J. F., & Peiro, J. M. (2008). Psicología del trabajo, las organizaciones y los recursos humanos en España. *Papeles del psicólogo*, 29(1).
- Sanders, K. (2003). El periodismo y la ética: un análisis desde la perspectiva de la ética de la virtud. *Revista Empresa y Humanismo*, VI(2), 403-438.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies*, 3(1), 71-92.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi- sample study. *Journal of organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Seligman, M. E. P. (2002). *Authentic Happiness: Using the New Positive Psychology to Realize Your Potential for Lasting Fulfillment*. New York: Free Press. ISBN 0-7432-2297-0 (Nueva edición, 2004, Free Press, ISBN 0-7432-2298-9). En español: Seligman, M. E. P. (2002). *La auténtica felicidad*. Ediciones B.
- Seligman, M. (2011). *La vida que florece*. Barcelona: Ediciones B.
- Spontón, C., Medrano, L. A., Maffei, L., Spontón, M., & Castellano, E. (2012). Validación del cuestionario de Engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. *Liberabit*, 18(2), 147-154.
- Toribio Pérez, L., González Arratia López Fuentes, N. I., Valdez Medina, J. L., González Escobar, S., & Van Barneveld, H. O. (2012). Validación de la escala de felicidad de Alarcón para adolescentes mexicanos. *Psicología Iberoamericana*, 20(1).
- Zhang, X., & Bartol, K. M. (2010). The influence of creative process engagement on employee creative performance and overall job performance: a curvilinear assessment. *Journal of Applied psychology*, 95(5), 862.

- Sharifzadeh, M., & Almaraz, J. (2014). Happiness and Productivity in the Workplace. *American Journal of Management*, 14(4), 19.
- Sivanathan, N., Arnold, K. A., Turner, N., & Barling, J. (2004). Leading Well: Transformational Leadership and Well-Being. In *International Positive Psychology Summit, 2nd, Washington, DC, US; A version of this chapter was presented at the aforementioned conference*. John Wiley & Sons Inc.
- Silverblatt, R. (2010): "In Search of Workplace Happiness", U.S. News & World Report, vol. 147, n° 5, pp. 32-34
- Stearns, P. N. (2012). The history of happiness. *Harvard business review*, 90(1/2), 104-108.
- Stiglitz, J., Sen, A. & Fitoussi, JP. (2009). Report by the Commission on the Measurement of Economic Performance and Social Progress.
- Tkach, C., & Lyubomirsky, S. (2006). How do people pursue happiness?: Relating personality, happiness-increasing strategies, and well-being. *Journal of happiness studies*, 7(2), 183-225.
- Vandenberghe, C. (1996). Assessing organizational commitment in a Belgian context: evidence for the three-dimensional model. *Applied psychology: an international review*, 45, 371-386.
- Yamamoto, J. (2013). Bienestar, gestión de recursos humanos y desarrollo social. *Tiempo de Opinión*, 6(11), 14-25.
- Zamora, G. (2009). Organizational Commitment of Chilean teachers and their relationship to intention to remain in their schools. *Revista Latinoamericana de Psicología*, Vol. 41, N° 03, pp. 445-460.