

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS DE ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OBTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**La Felicidad Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los
colaboradores de la “empresa Marynera S.A.C” de Trujillo - 2019**

Línea de Investigación:

Administración y Gestión del Talento Humano

Autora:

Br. Huamán Alvites, Flor Elita

Asesor:

Dr. Hidalgo Lama, Jenry Alex

TRUJILLO - PERÚ

2020

Fecha de Sustentación: 2020/11/04

PRESENTACIÓN

Honorables miembros del Jurado:

Habiendo respeto las disposiciones de la Universidad Privada Antenor Orrego, entrego a ustedes, la tesis titulada: “la felicidad organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Marynera S.A.C de Trujillo – 2019”, posteriormente de haber terminado los estudios en esta institución donde me he formado profesionalmente para estar al favor de la población.

Por consiguiente, dejo a su oportuno juicio el presente trabajo, esperando que reúna los méritos idóneos, le gratifico por adelantado la sugerencia, calificación y atención que se le ofrezca al presente trabajo, aprovechando la oportunidad también para mostrar ante ustedes la muestra de respeto y estimación.

Atentamente



Flor Elita Huamán Alvites

DEDICATORIA

A Dios: Por haberme guiado oportuna y exitosamente hacia la culminación esta etapa de mi vida y llevarme de la mano siempre por el camino del bien y hacia el éxito.

A mi querido abuelo:

Julio Chávez Ch. Mi principal inspiración de vida, modelo siempre a seguir, gracias por la educación, sacrificio. Por enseñarme con tu ejemplo a ser mejor cada día en todo aspecto y dar todo por la familia.

Mis padres: *quienes han sido, son y serán siempre el ejemplo a seguir.*

AGRADECIMIENTOS

Al Prof. Jenry Alex Hidalgo

*Por su valioso asesoramiento quien hizo
posible la realización del presente trabajo.*

*A mis padres y abuelos, quienes por más
difíciles que parecían las circunstancias siempre saben
guiarme para elegir el camino correcto.*

*A Diego O, Por darme fuerzas,
alentarme y motivarme a seguir adelante cuando
sentía que el camino se terminaba mis éxitos son tus éxitos.*

Flor Elita Huamán Alvites

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo determinar cómo influye la felicidad organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Marynera S.A.C de Trujillo - 2019. Se utilizó un diseño descriptivo, Transeccional - correlacional, empleando un cuestionario con escala de Likert y opciones múltiples como instrumento para la recolección de datos para variables de estudio, la felicidad organizacional y el desempeño laboral. La muestra estuvo constituida por 33 personas entre 20 y 53 años de edad. A través de los resultados y la utilización de Coeficiente de Correlación de Pearson, se obtuvo 0,896 lo cual significa que se tiene una alta correlación es decir que la influencia de la felicidad organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores, es altamente significativa y positiva. Donde el principal factor que influye en el capital humano es la felicidad organizacional, demostrado que los trabajadores se llegan a comprometer con sus labores diarias y con la empresa, logrando tener un desempeñando más eficiente y eficaz en dicha área.

Palabras claves: Felicidad organizacional y desempeño laboral

ABSTRACT

The objective of this test was to determine how organizational happiness influences the work performance of employees of the Marynera SAC company in Trujillo – 2019. A descriptive, transectional-correlational design was carried out, using a Likert scale questionnaire with multiple options such as instrument for data collection for study variables, organizational happiness and job performance. The sample consisted of 33 people between 20 and 53 years of age. Through the results and the use of Pearson's Correlation Coefficient, obtain 0.896 which means that it has a high correlation, that is to say that the influence of organizational happiness on the work performance of employees is highly significant and positive. Where the main factor that influences human capital is organizational happiness, it can determine that employees commit to their daily laboratories and to the company, achieving a more efficient and effective performance in this area.

Keywords: Organizational happiness and work performance

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
I. INTRODUCCIÓN	2
1.1. Realidad problemática.....	3
1.2. Formulación de problema.....	6
1.2.1. Problema general	6
1.3. Justificación del estudio.....	6
1.3.1. Teórica	6
1.3.2. Práctica	7
1.3.3. Social.....	7
1.4. Objetivos de la investigación	7
1.4.1. Objetivo general	7
1.4.2. Objetivos específicos.....	7
II. MARCO DE REFERENCIA	9
2.1. Antecedentes	10
2.1.2. Internacionales	10
2.1.2. Nacionales.....	11
2.1.3. Local.....	12
2.2. Marco teórico.....	13
2.2.1. Felicidad organizacional	13
2.2.2. Desempeño laboral	30
2.3. Marco conceptual	37
2.4. Hipótesis.....	40
2.4.2. General.....	40
2.4.3. Específicas	40
2.5. Operacionalización de variables.....	40
III. METODOLOGÍA.....	42
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	43

3.1.1. Tipo de investigación.....	43
3.1.2. Nivel de investigación.....	43
3.2. Material.....	43
3.2.1. Población.....	43
3.2.2. Marco muestral.....	43
3.2.3. Unidad de análisis	43
3.2.4. Muestra	44
3.3. Métodos.....	44
3.3.1. Diseño de investigación.....	44
3.3.2. Técnicas e instrumentos de investigación	43
3.5. Procesamiento y análisis de datos	46
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	48
4.1. Análisis e interpretación de resultados	49
4.2. Prueba. de hipótesis.....	75
4.3. Discusión de resultado	79
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	84
REFERENCIAS.....	85
ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 2.1. Operacionalización de variables.....	36
TABLA 3.1. Datos de los colaboradores de la empresa Marynera S.A.C	38
TABLA 3.2. Instrumento para medir la felicidad organizacional.....	40
TABLA 3.3. Instrumento para medir el desempeño laboral.....	40
TABLA 3.4. Coeficiente de cronbach.....	41
TABLA 3.5. Resultados de procesamientos de casos.....	41
TABLA 3.6. Estadísticas de fiabilidad.....	41
TABLA 3.7. Empresa Marynera le brinda incentivos por destacar en su área.....	44
TABLA 4.2. La empresa Marynera le brinda una remuneración de acuerdo a la ley.....	45
TABLA 4.3. En la empresa Marynera existe algún reconocimiento por cumplimiento de metas.....	46
TABLA 4.4. Los trabajadores de la empresa Marynera son puntuales en las actividades que desarrollan.....	47
TABLA 4.5. Los trabajadores no suelen faltar a su centro de trabajo.....	48
TABLA 4.6. Los trabajadores de la empresa Marynera cumplen con las tareas asignadas por su jefa.....	49
TABLA 4.7. Los trabajadores de la empresa Marynera se comprometen con las tareas que se le asignan extras o fuera de su horario.....	50
TABLA 4.8. La interacción del equipo es positiva cuando se presenta algún problema.....	51
TABLA 4.9. La comunicación que tienen los trabajadores con sus superiores es constante.....	52
TABLA 4.10. Los trabajadores mantienen una buena relación laboral con tus compañeros.....	53
TABLA 4.11. Durante las últimas semanas usted como trabajador ha recibido capacitación en actividades referidas a sus funciones que desempeña en la empresa Marynera.....	54
TABLA 4.12. Los trabajadores se ven impulsados en mejorar su desarrollo personal dentro de la empresa.....	55
TABLA 4.13. La empresa Marynera despierta el interés de superarse para un mejor desenvolvimiento de sus actividades como colaborador.....	56
TABLA 4.14. La empresa Marynera cuenta con clima laboral óptimo para el desarrollo de sus labores cotidianas.....	57
TABLA 4.15. La empresa Marynera se preocupa por brindarle condiciones óptimas donde laboral.....	58
TABLA 4.16. La empresa Marynera innova y mejora continuamente sus servicios para ser líder del rubro.....	59
TABLA 4.17. La empresa Marynera reconoce los logros de sus trabajadores y los estimula para que sigan trabajando bien.....	60
TABLA 4.18. En la empresa Marynera se respira un ambiente tranquilo.....	61

TABLA 4.19. Los trabajadores mantienen una buena relación con sus jefes.....	62
TABLA 4.20. Los trabajadores se sienten felices con los objetivos que logran dentro de la empresa.....	63
TABLA 4.21. Los trabajadores piensan que la empresa se ha vuelto un mejor lugar para trabajar.....	64
TABLA 4.22. Los trabajadores poseen un equilibrio entre su vida laboral y personal.....	65
TABLA 4.23. La empresa Marynera realiza actividades sociales donde integran a todos los trabajadores.....	66
TABLA 4.24. El apoyo del gerente influye en el desempeño de los trabajadores.....	67
TABLA 4.25. La empresa Marynera les brinda a sus trabajadores oportunidades para mejorar su desarrollo personal.....	68
TABLA 4.26. La empresa Marynera hace algún tipo de reconocimiento a su personal que destaca por su desempeño.....	69
TABLA 4.27. La empresa Marynera existe un respeto mutuo entre compañeros.....	70
TABLA 4.28. Los trabajadores se comprometen con la organización y el área donde se desempeñan.....	71
TABLA 4.30. Correlación entre la variable felicidad organizacional y desempeño laboral.....	75
TABLA 4.31. Prueba de Chi-cuadrado.....	76
TABLA 4.32. Coeficiente de contingencia.....	77

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 2.1. Características que posee una persona feliz, basado en fordyce (citado por Segura y Ramos, 2009)	12
FIGURA 2.2. Las tres capacidades de la teoría evolutivo-cibernética, basado en heylighen (como se citó en Segura y Ramos, 2009).....	13
FIGURA 2.3. Clasificación de las fortalezas y virtudes humanas (Peterson y Seligman, 2004, P.20).....	14
FIGURA 2.4. Diferencia entre el concepto felicidad organizacional y la felicidad en el trabajo (Fernández ,2015).....	15
FIGURA 2.5. Modelo de felicidad organizacional (Fernández, 2015, p.150).....	18
FIGURA 2.6. Modelo Perma (Seligman, 2002).....	21
FIGURA 2.7. Funciones que realiza un director de felicidad (Gaitán et al; 2015).....	22
FIGURA 4.1. La empresa Marynera le brinda incentivos por destacar en su área.....	39
FIGURA 4.2. La empresa Marynera le brinda una remuneración de acuerdo a la ley...	40
FIGURA 4.3. En la empresa Marynera existe algún reconocimiento por cumplimiento de metas.	41
FIGURA 4.4. Los trabajadores de la empresa Marynera son puntuales en las actividades que desarrollan.	42
FIGURA 4.5. Los trabajadores no suelen faltar a su centro de trabajo.....	43
FIGURA 4.6. Los trabajadores de la empresa marynera cumplen con las tareas asignadas por su jefa.	44
FIGURA 4.7. Los trabajadores de la empresa marynera se comprometen con las tareas que se le asignan extras o fuera de su horario.	45
FIGURA 4.8. La interacción del equipo es positiva cuando se presenta algún problema	46
FIGURA 4.9. La comunicación que tienen los trabajadores con sus superiores es constante.....	47
FIGURA 4.10. Los trabajadores mantienen una buena relación laboral con tus compañeros.	48
FIGURA 4.11. Durante las últimas semanas usted como trabajador ha recibido capacitación en actividades referidas a sus funciones que desempeña en la empresa Marynera	49
FIGURA 4.12. Los trabajadores se ven impulsados en mejorar su desarrollo personal dentro de la empresa.	50
FIGURA 4.13. La empresa Marynera despierta el interés de superarse para un mejor desenvolvimiento de sus actividades como colaborador.	51

FIGURA 4.14. La empresa Marynera cuenta con clima laboral óptimo para el desarrollo de sus labores cotidianas.....	52
FIGURA 4.15. La empresa Marynera se preocupa por brindarle condiciones óptimas donde laboral.....	53
FIGURA 4.16. La empresa Marynera innova y mejora continuamente sus servicios para ser líder del rubro.	54
FIGURA 4.17. La empresa Marynera reconoce los logros de sus trabajadores y los estimula para que sigan trabajando bien.	55
FIGURA 4.18. En la empresa marynera se respira un ambiente tranquilo.	56
FIGURA 4.19. Los trabajadores mantienen una buena relación con sus jefes.....	57
FIGURA 4.20. Los trabajadores se sienten felices con los objetivos que logran dentro de la empresa.....	58
FIGURA 4.21. Los trabajadores piensan que la empresa se ha vuelto un mejor lugar para trabajar.	59
FIGURA 4.22. Los trabajadores poseen un equilibrio entre su vida laboral y personal..	60
FIGURA 4.23. La empresa Marynera realiza actividades sociales donde integran a todos los trabajadores.....	61
FIGURA 4.24. El apoyo del gerente influye en el desempeño de los trabajadores	62
FIGURA 4.25. La empresa marynera les brinda a sus trabajadores oportunidades para mejorar su desarrollo personal.....	63
FIGURA 4.26. La empresa Marynera hace algún tipo de reconocimiento a su personal que destaca por su desempeño.....	64
FIGURA 4.27. La empresa Marynera existe un respeto mutuo entre los trabajadores.....	65
FIGURA 4.28. Los trabajadores se comprometen con la organización y el área donde se desempeñan.	66

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad las organizaciones están sosteniendo bastante interés al factor humano, que se encuentra como un elemento fundamental para lograr el éxito de estas, donde un colaborador altamente feliz tendrá un excelente desempeño. Algunos trabajadores dan todo de sí mismo mucho más de lo pueden, con el propósito de estar a la altura de las exigencias y actividades laborales, algunas organizaciones no valoran esto y mantienen un riguroso ambiente de trabajo, donde generan estrés, depresión, irritabilidad y afectando negativamente su salud.

El problema en estos tiempos, el capital humano no se está involucrando con la empresa, este no demuestra mantener buenas relaciones con cada una de las personas que trabaja a su alrededor, brindando un pésimo a los clientes, no llegando a cumplir dichos objetivos de la empresa, pero no solamente el problema radica en las personas ,sino también en las empresas que no están dando las herramientas adecuadas para que puedan generar felicidad en su organización y de esta manera los trabajadores puedan tener un buen desempeño en la misma. El nivel de satisfacción dentro del trabajo aporta en la adquisición y permanecía de talentos, en la sostenibilidad de un ambiente laboral saludable, en la motivación hacia los colaboradores y en el alcance de objetivos. (Chiavenato, 2009).

Desde algunos años anteriores, se comenzó a discutir la importancia de las emociones y cómo estas influyen en el desempeño laboral, pues se ha podido observar cómo es que una persona altamente alegre puede desenvolverse mucho mejor en el trabajo a comparación de una persona

llena de preocupaciones, miedos, etc. Es por que nace el tema de felicidad organizacional, el deseo de querer conocer cómo lograr que los trabajadores se sientan felices, el poder generar bienestar en ellos, para muchas empresas esto les parecía utópico, pero ya vemos que empresas como Google, Mahou, Nestlé, etc., están logrando generar felicidad en sus trabajadores implementando una serie de acciones, para que esto se pueda llevar acabo. (Chiavenato, 2009).

En el Perú las empresas ya están dando importancia a lo esencial el capital humano en la empresa Fernández (2015) afirma, ellos van a lograr los objetivos, empresas como el banco Interbank han mejorado mucho su clima laborar, logrando que los trabajadores se sientan parte de ella, y esto se ve reflejado en su misión y visión (p. 89). Con lograr un gran cambio para la obtención de buen resultados y excelente desempeño laboral. En áreas de las empresas existe mal desempeño laboral donde es el proceso para establecer que tan triunfante ha sido el colaborador o la organización en cumplir acciones y objetivos laborales. Las evaluaciones son utilizadas para medir en el ámbito individual y el cumplimiento efectivo de los objetivos organizacionales. No hay política y estrategias de desarrollo de personal a mediano y largo plazo; las labores operativas y administrativas se han tornado en una rutina, los aspectos sumados a los problemas personales y un bajo desempeño laboral su rendimiento decreciente, siendo inoportuno para los objetivos de la empresa son individualistas generando competencia interna desleal.

En la ciudad de Trujillo se desarrolla el Restaurante Marynera, con razón legal Inversiones Arribasplata SAC, inscrita el día 24 de junio del 2010

en registros públicos y con el 01 de Julio del 2010 inicio sus actividades, nació con el objetivo de satisfacer una doble necesidad: Ofrecer al público un servicio de calidad, que satisface los deseos del cliente, con la sazón tradicional, con gusto, compromiso social y ambiental, que busca consolidarse en el mercado local y regional.

Robbins y Judge, (2013) define:

El desempeño laboral un proceso para establecer que tan triunfante a sido el colaborador en lo largo de sus acciones y objetivos laborales, como organización se estima acerca de cumplimiento de metas, estrategias a su nivel individual.

Los problemas en la empresa se reflejan en la competitividad y posición en el mercado, esto conlleva a diagnosticar la variable través de los indicadores motivación, responsabilidad, trabajo en equipo, formación y desarrollo personal como una calidad de vida laboral.

El Restaurante Marynera se enfoca en el año 2020 en ser líder en el servicio de restaurante para todos los usuarios, contando con proyección y expansión de más sedes en la ciudad de Trujillo, convirtiéndose en una cadena de restaurantes, compitiendo con calidad para los clientes y usuarios. Valorando siempre la calidad, responsabilidad y eficiencia del exquisito paladar del consumidor, logro formar su empresa donde él tiene claro que el personal es el corazón de su empresa para lograr el éxito.

Marynera S.A.C. cuenta con dos locales, uno de ellos es nuevo amplio y moderno ubicado en la Av. Larco 994, Distrito de Víctor Larco Herrera, donde busca impactar la marca de Marynera a largo y mediano plazo ser el restaurante favorito del mercado Trujillano. En la actualidad Inversiones

Arribasplata S.A.C lleva ocho años ya en el rubro de la gastronomía, modernas infraestructuras, amplia capacidad y ofreciendo pista de baile y orquesta cada fin de semana, variedad de tragos, creatividad en la decoración de platos y sobre todo sabores característico de Marynera, dentro de ello presenta el desempeño laboral una baja productividad y la que conlleva a no cumplir las metas.

Los comensales recibían una buena atención que por parte de los colaboradores y también por la variedad de platos, sabor, sazón y el buen ambiente que ofrece el restaurante Marynera. Se observó que existe un ambiente laboral agradable, pero debido a la alta demanda y presión de los clientes, los horarios de trabajo son extensos y por otro lado el trato de su jefe no siempre es bueno, también se adiciona tensión cuando algo sale mal en los eventos organizados, una comunicación ineficiente y falta de compañerismo, esto llevo a determinar cómo la felicidad organizacional influye en el desempleo laboral de los colaboradores en la empresa.

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema general

¿Determinar de qué manera influye la felicidad organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la “empresa Marynera S. A.C” de Trujillo – 2019?

1.2. Justificación del estudio

1.2.1. Teórica

El estudio permitió recaudar información de diferentes autores para contrastar y reafirmar la necesidad e importancia, mejorar la influencia que existen de felicidad organizacional en el desempeño

laboral de los colaboradores de la empresa Marynera S.A.C de Trujillo.

1.2.2. Práctica

Permitió identificar los indicadores de medición más adecuados para estudiar la variable felicidad que influyen en el desempeño laboral, o viceversa. Asimismo, servirá como información de soporte del tema, y fuente de consulta para estudiantes de investigación o empresas que desean realizar diagnósticos para la su gestión.

1.2.3. Social

En este proyecto se demostró que, al existir felicidad organizacional, donde los trabajadores estarán involucrados emocionalmente y de forma afectiva con la empresa. Los resultados son que trabajadores motivados ofrecer un servicio calidad y también considerando la organización donde se obtendrá un efecto de identificación y satisfacción hacia la misma.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo influye la felicidad organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Marynera S.A.C” de Trujillo.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Describir el proceso de la felicidad organizacional en la empresa “Marynera S.A.C” de Trujillo - 2019.
- b) Establecer el nivel de felicidad organizacional en la “empresa Marynera S.A.C” de Trujillo - 2019.

- c) Establecer el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la “empresa Marynera S.A.C” de Trujillo - 2019.
- d) Establecer la influencia entre la felicidad organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la “empresa Marynera S.A.C” de Trujillo - 2019.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Letelier (2018) en su tesis, *“Modelo de felicidad organizacional para mejorar indicadores de gestión en empresa de servicios”*, para obtener el grado de magíster en Gestión Empresarial, Universidad técnica Federico Santa María, Chile. El objetivo de esta investigación fue encontrar un modelo de felicidad que se adapte a una pequeña empresa de servicios. El autor concluyó que, las practicas que potencian el bienestar de los trabajadores se relaciona con que la organización promueva esto. Donde la investigación servirá para constatar en la actualidad la influencia entre variables para el cumplimiento de objetivos y eso depende la organización.

Díaz, Sánchez y Velandia (2017) en su tesis, *“Felicidad organizacional dentro de la empresa VOSAVOS S.A.S”*, para obtener la especialidad en Gestión Humana de las Organizaciones, Universidad Piloto de Bogotá, Colombia. Tuvieron como objetivo principal comprender qué es la felicidad organizacional y como los factores que la constituyen son implementados en la empresa Vosavos. Concluyeron que el reconocimiento, confianza, equilibrio entre la profesión y la vida laboral, desarrollo personal y reconocimiento que son los factores que constituyen la felicidad organizacional no lograron ser implementados debido a falta de capital por parte de la empresa. Es decir, será de utilidad para

verificar en la actualidad si la felicidad organizacional también depende del capital o equilibrio financiero y factores que contribuyen.

2.1.2. Nacionales

Mino (2014) en su tesis, *“Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque”*, para obtener el grado de Licenciado de administración de empresas, Universidad Católica Santa Toribio de Mogrovejo, Perú. El objetivo principal de la investigación fue determinar la correlación del clima laboral en el desempeño de los trabajadores del restaurante Marakos 490. El autor concluyó diciendo que existe una correlación positiva entre las dos variables. Los resultados de estudio, servirá de apoyo para verificar la relación y vínculo que existe entre las variables de estudio en la empresa.

Paz y Espinoza (2017) en su tesis, *“Influencia de la felicidad organizacional en la productividad de los colaboradores en los centros de Atención al Cliente de la empresa América Móvil-Claro, Arequipa, 2016- 2017”*, para lograr conseguir el título profesional de Administración de negocios, Universidad Católica San Pablo, Perú. El objetivo principal de esta tesis fue determinar el grado de influencia de la felicidad organizacional en la productividad. Las autoras concluyen que, si coexiste alta correlación positiva entre la felicidad organizacional y la productividad, obteniendo en el mes de noviembre una correlación de 0.60 y el mes de mayo una correlación

de 0.62. En el estudio realizado se determina un alto grado de influencia de la felicidad organizacional donde se colaborará con la información extraída de la empresa.

Yzquierdo y Vásquez (2018) en su tesis, *“Influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante LongHorn, Cajamarca, 2018”*, para lograr conseguir el título profesional de Administración, Universidad Privada del Norte, Perú. El objetivo principal de la investigación fue determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante. Concluyeron que solo un 60% de los colaboradores encuestados refieren que sólo a veces se realiza gestión del talento humano en el restaurante LongHorn, y el 66.7% de los encuestados mencionan que el desempeño laboral en el restaurante no es el óptimo. Los resultados obtenidos nos servirán a constatar el desempeño laboral depende de una excelente gestión dentro de la organización.

2.1.3. Local

Martell (2018) en su tesis, *“El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa comunal CCA Pataz – 2018”*, para obtener el título profesional de Administración, Universidad Nacional de Trujillo, Perú. El objetivo principal de la investigación fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa comunal CCA Pataz. La autora concluyó que el clima laboral si influye positivamente en el

desempeño laboral. Esta información nos servirá para ver el nivel de influencia que tiene las variables de investigación, dando mucha importancia al área de recursos humanos.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Felicidad organizacional

2.2.1.1. Definición

Según Segura y Ramos (2009):

Define la felicidad es una palabra complicada de interpretar, es tal vez el concepto más discutido y confuso de descifrar, del mismo modo que ciertas definiciones de la vida y donde cada ente tiene una idea propia sobre felicidad. Para muchas personas la felicidad es poder perseverar un estado de bienestar pleno, ser feliz no es un estado de ánimo, ser feliz es la actitud inalterable que cada persona puede poseer. La felicidad es una manera de apreciar y percibir la vida, manteniendo la familia, amistades, trabajo y salud como factores principales.

Siguiendo con las autoras antes mencionadas, nos indican que no todo tiene que ser siempre perfecto, cualquiera puede estar feliz por logros que ha tenido en la parte profesional, pero que al mismo tiempo puede estar desconsolado por la pérdida de un ser querido. Hay entes que ven su vida de manera negativa y de improviso tienen un momento placentero en su vida, aun siendo este un

momento positivo no se define como felicidad, sino como un bienestar momentáneo en su existencia. La felicidad es vista como una meta inalcanzable y es por eso que muchas personas viven de un pasado agradable o de un futuro de esperanza. (segura y ramos, 2009, p. 28)

De acuerdo con Fischman (2012):

Hay personas que están agradecidos con la vida, pero no siempre poseen emociones positivas, ejemplo. Una madre de familia después de mucho esfuerzo, ha emprendido un negocio de comida, ella está muy feliz ya que le da una oportunidad de crecer como persona, y ayudar a su familia a superarse, pero en el camino se le presentan ciertos inconvenientes que debe solucionar. En esta situación la señora está agradecido con lo que ha logrado, pero no todas sus emociones son positivas, ya que tiene preocupaciones, miedos, desconfianzas. (Fishman, 2012, p .36)

Por consiguiente, nos indica que:

La felicidad muchas veces es percibida como una meta. ejemplo Yo seré feliz cuando encuentre un trabajo, Yo seré feliz cuando me compre una casa, cuando me promuevan de puesto o cuando logre mi titulación. Para estas personas la felicidad está en el logro de conseguir algo que requiere de mucho esfuerzo. Pero lo que pocos conocen

es que la felicidad se construye día a día y no solo cuando se logra lo anhelado. En muchos casos las personas no logran lo anhelado y esto puede provocar que terminen quebrados emocionalmente. (Fischman, 2013, p.27)

Para Segura y Ramos (2009):

Segura y Ramos difieren con lo dicho por Fischman, pues consideran que la felicidad está ligada con las metas personales que cada individuo posee, ejemplos, conseguir el trabajo deseado, tener una familia, formar una empresa etc. Y serán felices si estos acontecimientos se logran dar, se ha visto casos en que aun teniendo todo, las personas no logran ser felices, pues esto les genera ansiedad, soledad, angustia, etc. Tampoco significa que no tengan problemas, sino que la persona debe trabajar día a día para lograr ser feliz con lo que tiene. (segura y Ramos, 2009, p.25)

Según Bisquerra (2000):

Según Rafael Bisquerra: cuando una persona está feliz transmite empatía, confianza, entusiasmo en otras personas lo cual lo ayuda a mejorar su relación con los demás, una persona feliz mantiene pensamientos e ideas positivas, tiene confianza en él mismo, posee un mejor pensamiento crítico posee habilidades para solucionar problemas, es más creativo, etc. Asimismo, transmite un

estado de tranquilidad y paz, que permite que las personas puedan sentirse bien consigo mismo. (Bisquerra, 2000, p.56)

Para Rojas (2010):

La felicidad es un anhelo personal, en algunos casos relacionada con la satisfacción personal, el desarrollo de habilidades y el amor propio. Para que esto pueda darse es importante que las metas que se propongan las personas sean realistas, para que si se puedan llevar acabo. La felicidad permite que las personas puedan superar los problemas y fracasos que se presenten en el camino, siempre contando con un plan B para encaminar el rumbo de la vida cuando tengan la sensación de haberlo perdido. (Rojas, 2010, p.25)

2.2.1.2. Enfoques de la felicidad

- **Educación para la felicidad:**

El enfoque en la educación para la felicidad con la teoría de Fordyce (como se citó en Segura y Ramos, 2009), en la cual se propuso el modelo de persona feliz, donde se identificó catorce características que tiene una persona feliz, donde está ligada a elementos básicos: las amistades, trabajo y personalidad.



Figura 2. 1. características que posee una persona feliz, basado en Fordyce (citado por Segura y Ramos, 2009).

- **La teoría cibernética- evolutiva:**

El basado en la teoría cibernética – evolutiva de la felicidad de Heylighen (se citó en Segura y Ramos,2009), indica que:

La felicidad está relacionada son las emociones quienes ordenan al organismo de apartarse de circunstancias desagradables y al mismo tiempo generan positividad donde te sientas bien. Esto cumplen un rol

fundamental, donde ayuda a las personas acercarse a un estado óptimo, una persona biológicamente sana, tiene más probabilidades de ser feliz. La teoría, posee tres elementos.

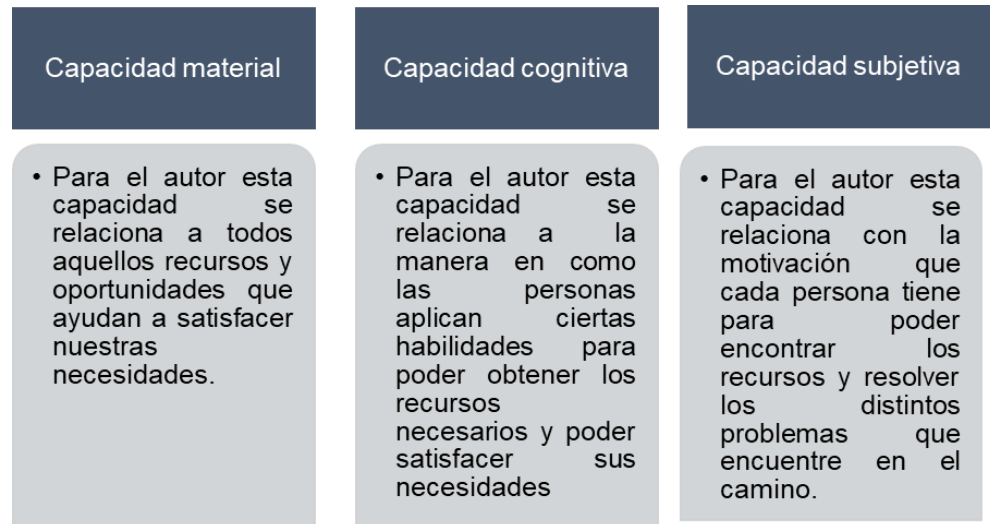


Figura 2. 2. Las tres capacidades de la teoría evolutivo-cibernética, basado en Heylighen (como se citó en Segura y Ramos, 2009).

- **El modelo de las tres vías hacia la felicidad:**

Este enfoque de las tres vías basada en la teoría de Martin Seligman (se citó en Segura y Ramos, 2009). indica que para tener bienestar y ser feliz, existen tres vías las cuales son:

- La vida placentera: En esta las personas deben tener emociones positivas y disminuir las emociones negativas de su vida.
- La vida comprometida: se debe realizar práctica de fortaleza donde desarrolle experiencia positiva.

- La vida significativa: Las personas deben realizar todas metas y objetivos por es la más fundamentan en su vida.

La felicidad conecta las virtudes que el ser humano que debe tener, los autores Peterson y Seligman (2004), categorizaron las fortalezas y virtudes humanas, que debe tener una persona para llegar a tener una buena vida, en la cual describieron 24 fortalezas, las cuales se encuentran dentro de 6 virtudes primordial. Para esta clasificación tuvieron en cuenta tres criterios; la universalidad, que sean apreciadas por sí mismas y que no cambien con el pasar del tiempo.

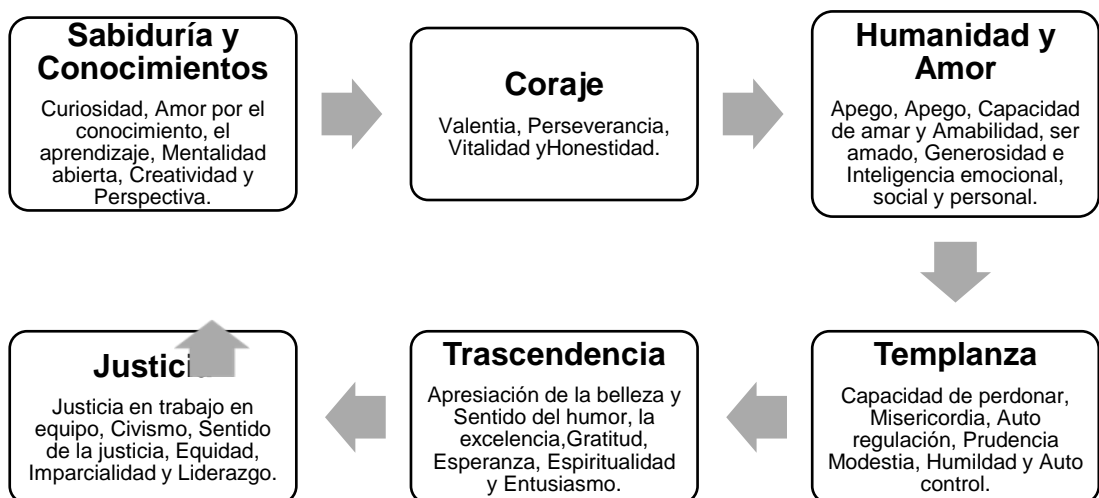


Figura 2. 3. Clasificación de las fortalezas y virtudes humanas (Peterson y Seligman, 2004, p.20).

2.2.1.3. Definición de felicidad organizacional

Según Fernández (2015):

Es la capacidad de desarrollar un “bienestar intrínseco” en los trabajadores y de esta manera lograr

ventaja competitiva única. Es la propiedad que posee una empresa al facilitar ambientes de laboral, donde los colaboradores puedan desenvolver sus fortalezas individuales y grupales, que los motive a cumplir metas organizacionales permite edificar un activo organizacional único e intangible. La organización debe proporcionar ambientes que permitan el desarrollo del bienestar psicológico y las fortalezas de las personas y los equipos.

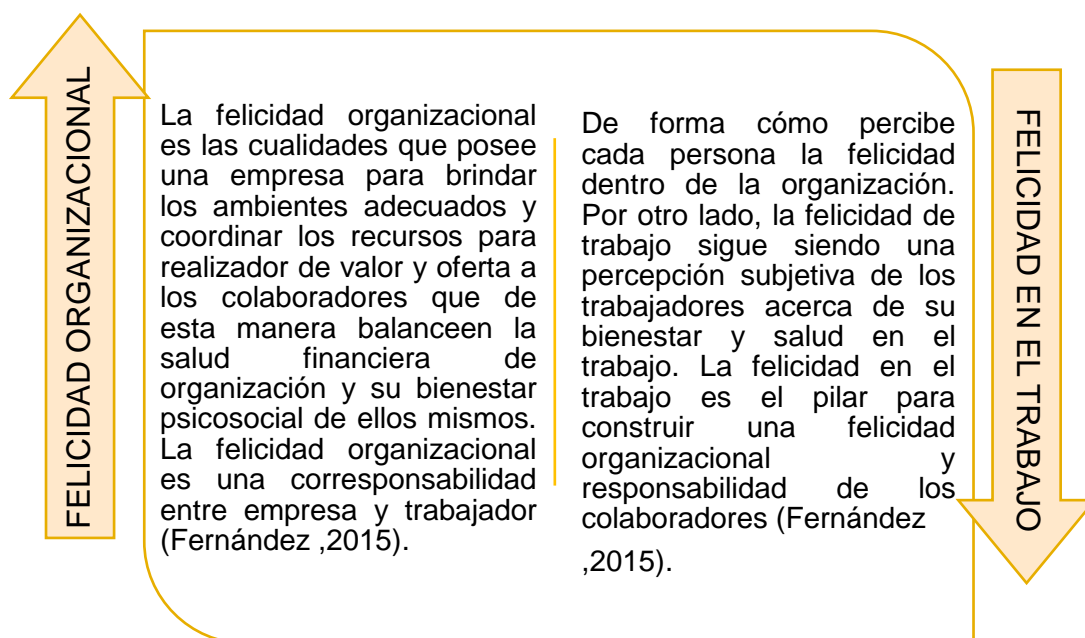


Figura 2. 4. Diferencia entre el concepto felicidad organizacional y la felicidad en el trabajo (Fernández ,2015).

Continuando con el autor antes citado nos dice: la felicidad organizacional es vista para muchos como la capacidad de generar impacto en cuatros factores importantes de la empresa: Si se puede ser feliz en una organización, como se sabe la felicidad es una decisión personal, lo cual promueve a ser mejores trabajadores.

Muchas veces existe organizaciones excelentes la rentabilidad, la calidad de servicio, excelencia operacional y bienestar en los colaboradores. Ejemplo la empresa Google, los gerentes saben que, si mantienen felices a sus trabajadores, la empresa va a seguir teniendo una la excelencia operacional, una excelente calidad de servicio, una buena productividad por parte de sus trabajadores y un buen clima laboral.

Según Fernández (2015) nos dice que: que fomentan ambientes felices, pero sin embargo tiene gente infeliz. Las organizaciones que aplican este modelo de felicidad organizacional se caracterizan por tener un sistema valorativo ante las personas, no las ven como un recurso, sino más bien como un ser integral que debe estar en equipo.

Baker, Greenberg y Hemingway (2006) nos indican que:

Es observada como comportamiento organizacional y una visión estratégica. Asimismo, precisan que una organización feliz se diferencia, ya que todos los individuos trabajan en juntos hacia una meta en común. Ejemplo la apertura de una nueva tienda en otra ciudad, sería la meta, cuando todos llegan a la meta todos se sienten satisfechos con el logro.

Para Dutschke (2013); la felicidad organizacional es un percepción muy compleja y estratégica en la gestión de

las empresas. Mientras que para los autores Hosie, Sevastos y Cooper (como se citó por Dutschke, 2013), la definen en relación al compromiso afectivo, bienestar y satisfacción en el trabajo. Pero para Fisher (como se citó por Dutschke, 2013), la definición felicidad organizacional está más vinculada por las siguientes dimensiones: la participación, la satisfacción con el trabajo y el compromiso que las personas tienen en función a la organización.

2.2.1.4. Elementos de felicidad organizacional

Según Fernández (2015) estos son los tres elementos significativos dentro de la felicidad organizacional:

- a) Condiciones de trabajo: Se refiere a cómo la empresa realiza las condiciones de trabajo optimas, bienestar físico de los colaboradores también infraestructura, seguridad, salubridad, maquinaria adecuadas ya que se les paga por el tiempo de labor, donde esto también puede ser lo contrario y no se logras la rentabilidad.
- b) Procesos operacionales: Es muy fundamental, ya que la organización debe simplificar los procesos para obtener clientes, la empresa debe desarrollar procesos simples y complejos donde les permita avanzar y no estancarse.

- c) Gestión de personas: Creado un óptimo ambiente de trabajo se hace más sencillo donde ayudara a perfeccionar fácilmente su personal de empresa.

2.2.1.5. Palancas del modelo

Fernández (2015), sostiene este modelo funcione en la realidad deben tres palancas que permitan operacionalizar:

- Jefaturas tiene un estilo de liderazgo cercano y firme: Esta gestión debe ser vista, reflejada eficaz y verdadera del liderazgo diario. Un jefe y su subordinado tendrán conocimiento los objetivos realizados en la empresa. Se debe llevar a cabo todos los días para sostener credibilidad y coherencia.
- Gestión participativa: Esta gestión debe ser vista, reflejada eficaz y verdadera del liderazgo diario. Un jefe y su subordinado tendrán conocimiento los objetivos realizados en la empresa. Se debe llevar a cabo todos los días para sostener credibilidad y coherencia.
- Gerencia de felicidad: Juega un rol importante de las prácticas de felicidad organizacional. Esta área es la que implementa y monitorea el sistema de gestión de felicidad en la organización, tanto en la dirección de los proyectos específicos del modelo, como en el ejecución y rediseño

de estrategias y procesos de personas en función de la mirada de la felicidad.

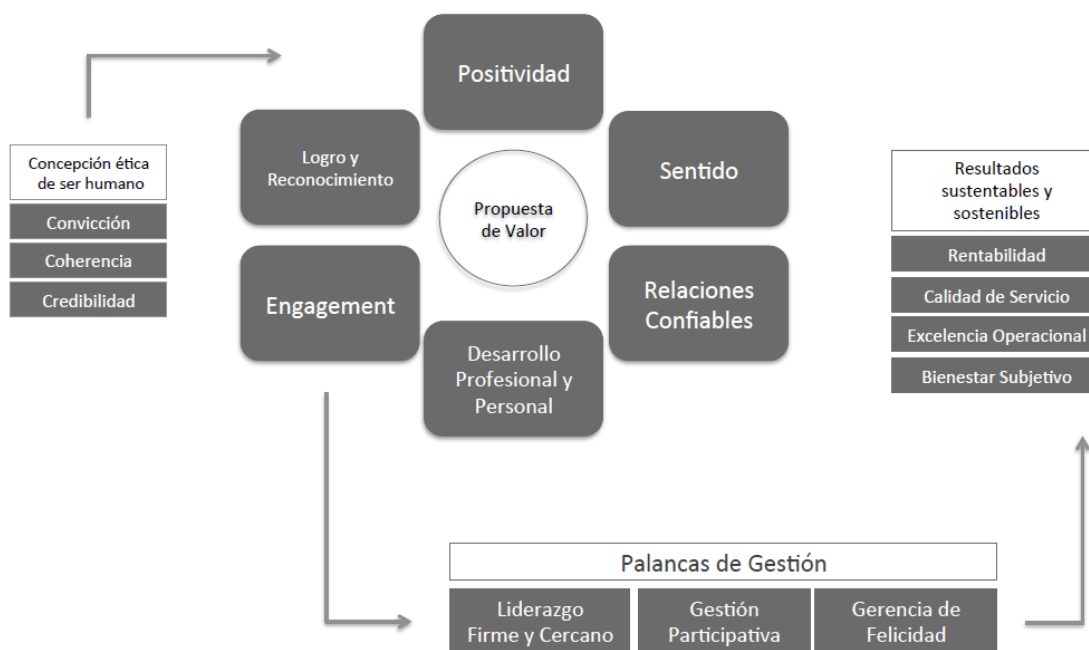


Figura 2. 5. Modelo de felicidad organizacional (Fernández, 2015, p.150)

2.2.1.6. Dimensiones de la felicidad organizacional

Para Dutschke (2013), la felicidad organizacional se divide en dos variables:

a) Felicidad en organización: Esta dimensión se divide a su vez en 5 indicadores.

- Importancia de identificación e innovación con jerarquía y organización: Tiene que ver con la planificación, comunicación, misión, visión y valores de la organización, tiene que ver con las oportunidades que

brinde a sus colaboradores donde puedan realizar una carrera dentro de la organización.

- **Importancia del desarrollo personal y reconocimiento:** Este tienen que ver con los superiores brinda la motivación a sus colaboradores.
- **Relaciones personales y ambiente interno:** Este tiene que ver con las comunicaciones interpersonales que existe entre los colaboradores.
- **Éxitos profesionales y objetivos:** Tiene que ver con el reconocimiento y desempeño de los colaboradores, que cumplen manera objetiva dichos objetivos.
- **Importancia de la dimensión social:** La manera que llega la empresa a sus nuevos colaboradores con las capacitaciones introductoria, de las funciones a realizar.

b) **Felicidad en función:** Esta dimensión tiene 4 indicadores.

- **Objetivos, equilibrio de vida social y Ambiente de trabajo:** Está ligada a la percepción del colaborador sobre los esfuerzos que realiza la organización por hacerlos sentir parte de ella.
- **Reconocimiento, desarrollo personal y respeto:** Este ligado a como la empresa plantearse metas e incentivar al colaborador no solo personales sino también laborales.

- Apoyo de jefes e influencia: La mejor comunicación entre un subordinados y jefe.
- Compromiso con organización y la seguridad: Los colaboradores buscan trabajo estable, seguridad que las empresas. Dejan de lado la aspiración acendre para sentirse felices, pues estos muchas veces les incrementan responsabilidades, tensión y estrés en el trabajador.

2.2.1.7. Felicidad en las organizaciones

Hosie y Sevastos (como se citó por Dutschke, 2013) dicen que los individuos pocas motivadas por los incentivos que la organización que ofrecer, pues con estos incentivos buscan generar más responsabilidades que algunas veces termina desmotivando al colaborador.

Las emociones y comportamientos son factores factor principales de felicidad en la organización. Un trabajador posee habilidades y distintas fortalezas hay una organización, donde la unión y trabajo común logran los objetivos. Considerando el trabajo como una ocupación feliz, donde posen directores y trabajadores enganchados en la empresa de manera emocional y positiva. (Baker et al., 2006).

Una de peculiaridad de una organización feliz es donde sus colaboradores poseen un mayor pensamiento

crítico, son muy creativos y son capaces de generar cambios. Los líderes estimulan un ambiente de responsabilidad y cooperación. Asimismo, existe excelente comunicación entre jerarquía y relaciones amigables muy fuerte. El éxito de la empresa es visto como resultado de la alegría. un nuevo cambio en la organización viene del factor competencia. (Baker et al., 2006).

Llegar al cambio en la personal y empresa, es realizar una estructura organizacional positivo. Existen diferentes modelos de felicidad aplicados por las organizaciones, en ello está la propuesta de Seligman (2002), llamado modelo PERMA compuesto por cinco elementos donde explican lo siguiente:

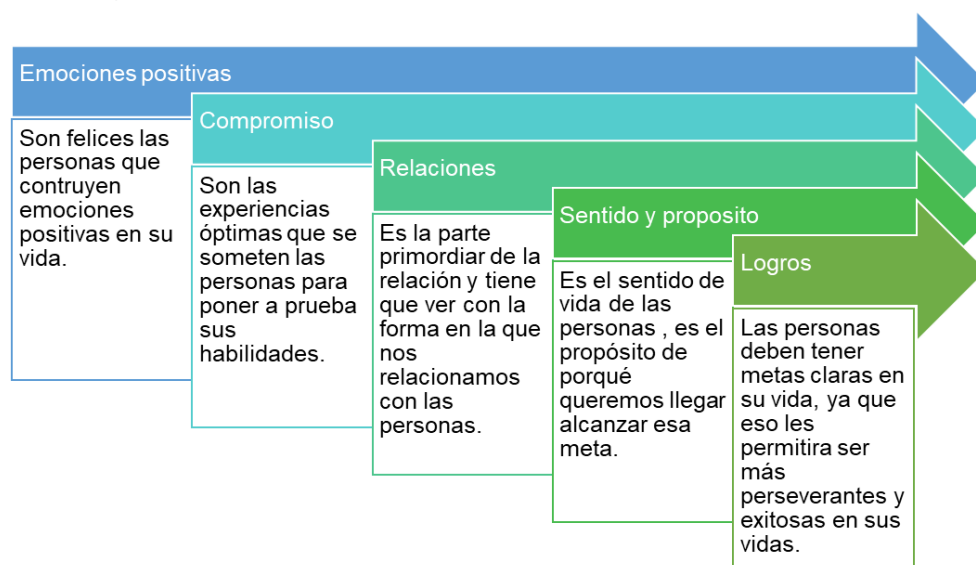


Figura 2. 6. Modelo PERMA (Seligman, 2002).

2.2.1.8. Gerencia de la felicidad

Gaitán et al. (2015) dicen:

En algunas empresas, como Google, Open English o Zappos, cuenta con directores se encargan de programar actividades de fortalecimiento e integración y motivación de equipos, cuentan con proveedores de valores corporativos. Las actividades comprometen a todo el equipo de la organización, es decir, a la gerencia, la dirección de cada unidad más el respectivo equipo, que, durante sesiones grupales, se genere un impacto transversal sobre la felicidad. (p.15)

Funciones que realiza un director de felicidad:



Figura 2. 7. Funciones que realiza un director de felicidad (Gaitán et al; 2015).

Siguiendo con los autores Gaitán et al. (2015), nos indican que:

El management es observada como parte de la felicidad, donde es un elemento transcendental para la administración, lo cual ayuda a tener con un espacio positivo, atractivo y placentero para mejorar el bienestar de los trabajadores. (p.16)

- Coordinador de sueños y de felicidad: hacia desarrollar para la gestión de felicidad, es destinar a un equipo de soporte y apoyo al director para reorganizar las actividades, donde al equipo toma nombre Coordinadores de sueños y de felicidad.
- Happy managers: Un coordinador Happy manager, Es quién que se ocupa de organizar, planear todo, para generar un ambiente potencialmente feliz y amigable para los colaboradores.
- La felicidad factor de éxito en caso empresariales: En la actualidad a nivel de felicidad, Google es el claro ejemplo de las organizaciones relacionando al desempeño de sus colaboradores. Lo cual buscan implementar y mejorando los ambientes de distracción para que el trabajador pueda sentirse feliz de trabajar ahí.
- Felicidad =Trabajo: El individuo no mucho le importa la retribución económica sino felices en la organización. Para la mayoría de jóvenes el trabajo es la oportunidad de desarrollar sus habilidades, donde lo ven como lograr de su felicidad. Hay claves profesionales para obtener

esto: Evitar negatividades, tener un alto nivel de conciencia y pedir retroalimentación para el compromiso y saber que piensan sus superiores de lo que hacen.

- Cocreación de organizaciones centradas en la felicidad: Se basan en los valores de cada individuo donde pasa de lo teórico a lo práctico, permite estrechar vínculos entre los colaboradores, de forma desenvolver sus habilidades y destrezas. Orientadas hacia una cultura de felicidad.

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Definición de desempeño laboral

Es el desarrollo triunfante ha sido un colaborador o la organización a el logro de sus acciones y objetivos laborales. Propone una estimación acerca de cumplimiento de metas y estratégicas a nivel individual y organizacional. (Robbins y Judge,2013)

Anteriormente, muchas organizaciones se proponen en evaluar la manera en que los trabajadores realizaban sus actividades descritos sobre jerárquica de áreas; donde las organizaciones horizontales y modernas, orientan al buen servicio, que requiere mejor nivel desempeño del colaborador. (Robbins y Judge, 2013)

2.2.2.2. Comportamientos del desempeño laboral

Según Robbins y Judge (2013), hay tres principales tipos de comportamiento:

- **Civismo:** Donde el personal se ayuda entre sí, para sobre guardar los objetivos de la empresa, al nivel constructivo para la empresa es el respeto entre colegas.
- **Desempeño de la tarea:** es cumplir los objetivos, compromisos y responsabilidad del colaborador que realiza su labor.
- **Falta de productividad:** Los trabajadores que tienen malos comportamientos perjudican a la organización. Donde se encuentra maltratos a la propiedad, sustracción, ausentismo y la violencia.

Las satisfacciones conllevan siempre a un alto desempeño del colaborador; pero no es muy cierto. En realidad, los individuos satisfechos podrían mostrar baja, mediana o alta productividad, y tenderán el a seguir anterior nivel de desempeño done les dejen una satisfacción. (Newstrom, 2011)

2.2.2.1. ¿Por qué se debe evaluar el desempeño?

Dessler (1996) indica lo siguiente:

Los trabajadores quieren retroalimentación y solicitan en función al desempeño. Esto conduce que en forma jerárquica lleven a cabo un plan y corregir deficiencias y

permite reforzar las acciones que los colaboradores realicen adecuadamente. Al final dentro de la planificación debe el centro de procesos en la organización, donde en base a fortalezas y debilidades profesionales se pueda visualizar los planes.

2.2.2.3. Motivación para el desempeño laboral:

Bateman y Snell (2009) indican lo siguiente:

Que es un poder impulsador, donde sustenta, conduce el esfuerzo de un individuo. Son motivados comportamientos, excluyendo e inconscientes. El colaborador muy motivado realizara con eficiencia su actividad y conseguir los objetivos. Las aptitudes idóneas, acceso a los medios necesarios y comprensión, será muy productivo. Muchos de los superiores deben tener en cuenta las conductas para motivar al colaborador.

Los administradores deberían de motivarlos a sus colaboradores para que: Primero; identifique con la organización y vayan a trabajar con puntualidad. Así mismo, las organizaciones requieren gente donde logre desempeñarse, donde el centro de actividades se realice bien. Por último, los superiores buscan colaboradores que sean los mejores de la empresa esto hace referencia a colaboradores alto compromiso y satisfechos donde poseen

el desempeño mejor al requerido, desarrollando tareas de la empresa donde sea beneficioso. (Bateman y Snell, 2009)

2.2.2.4. Creencias relacionadas con el desempeño laboral

Bateman y Snell (2009) indican lo siguiente:

La teoría del refuerzo en comparación, que los procedimientos de la muestra través de múltiples componentes en el ambiente laboral influyen en las actitudes de los colaboradores, pasan por la mente de los colaboradores, el tema de las expectativas toma unos procesos cognitivos. la teoría de expectativas que los estímulos laborales conducen a un grado de desempeño.

2.2.2.5. Dimensiones del desempeño laboral.

- a) Motivación: Conduce y sostiene los esfuerzos de una persona es la energía que confortar, (Bateman y Snell, 2009). Estas fuerzas pueden surgir del interior de los individuos, donde les empuja a seguir adelante; por otro lado, quizás procedan del exterior y se le denomina arrastre de fuerzas externas. Donde los administradores estén al corriente de lo fundamental de estas fuerzas, saber que motivan su comportamiento. (Bateman y Snell, 2009).
- b) Responsabilidad: Es el cumplimiento y rendir cuentas sobre sus labores encomendadas por sus superiores, donde este proceso esta para incitar o juzgar el valor, las habilidades como excelencia del trabajador. donde

cada vez es más importante en las empresas, donde les permite analizar los resultados, objetivos y metas de cada individuo. (Chiavenato, 2009)

- c) Liderazgo y trabajo en equipo: Debe ser interpretado la influencia donde logran que los trabajadores estén entusiasmados y logren los objetivos voluntariamente. El liderazgo es coordinar, dirigir y liderar donde se realiza bien las cosas, sin necesidad de un supervisor. (Chiavenato, 2009)
- d) Formación y desarrollo personal: El crecimiento personal se ha vuelto una manera de abordar los nudos críticos dentro de las empresas, el repertorio de capacitación y realizara. Proporción el desarrollo de aptitudes y mejorar la comunicación entre el ellos, donde tener una visión común. (Chiavenato, 2009)
- e) Calidad de vida en el trabajo: Es la satisfacción laboral generada por la idoneidad de las tareas, el espíritu de equipo y compañerismo, la percepciones salariales y prestaciones, entre otros factores (Chiavenato,2009, p.31).

Según Chiavenato (2007) el reflejado de la calidad de vida en las prestaciones y servicio que la organización brinda para poder posibilitar la vida, entre ellas está:

- El transporte
- Un comedor

- Un estacionamiento
- Servicios bancarios
- Un buen ambiente de trabajo
- Horarios flexibles, etc.

2.2.2.6. Métodos de medición del desempeño.

- **Método de escalas gráficas.**

Es el más utilizado y divulgado, este método evalúa el desempeño de las personas mediante factores de evaluación previamente definidos y graduados como bueno, malo, excelente.

Para su aplicación se utiliza una gráfica en la cual está compuesta por líneas horizontales y verticales, las horizontales representan los factores de evaluación de desempeño, y las verticales representan los grados de variación o evaluación del factor a evaluar.

Los factores de cada empleado se seleccionan previamente para definir en cada uno las cualidades que serán evaluadas. Cada factor se define con una descripción breve, simple, objetiva, para evitar distorsiones.

- **Método de elección forzada**

Consiste en evaluar el desempeño de los individuos mediante frase descriptivas de alternativas

de tipos de desempeño individual. En cada bloque hay dos, cuatro frases en donde el evaluador debe elegir por fuerza una sola, la que más se aplique al desempeño del empleado evaluado elección forzada. (Chiavenato, 2002).

- **Método de investigación de campo.**

Se desarrolla en base a entrevistas de un especialista en evaluación, con el superior inmediato, mediante las cuales se evalúa el desempeño de sus subordinados, buscando causas, los orígenes, y los motivos de tal desempeño, mediante el análisis de hechos o situaciones. En este método primero se hace una evaluación inicial, se evalúa el desempeño de cada empleado según él, desempeño satisfactorio y desempeño menos satisfactorio, luego se realiza un análisis complementario donde cada empleado es evaluado con mayor profundidad a través de preguntas realizadas al gerente, (Sherman y Chudren, 2005).

- **Método de incidentes críticos.**

Este método es más práctico y se basa en hechos con respecto al desempeño de los subordinados (aspectos muy positivos o aspectos muy negativos) son inventariados para evaluar. Los positivos deben darse a conocer y ponerse en práctica y las negativas corregirse o eliminarse. Se trata de una

técnica en que el jefe o gerente de área inmediato observa y registra los hechos excepcionalmente positivos y los diseños excepcionalmente negativos con respecto al desempeño de sus subordinados, (Sherman y Chudren, 2005).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Felicidad:

La felicidad es un estado del ánimo que supone una satisfacción. De todas formas, el concepto de felicidad es subjetivo y relativo. No existe un índice de felicidad o una categoría que haya que alcanzar para que alguien se considere como una persona feliz. (Segura y Ramos, 2009)

2.3.2. Felicidad organizacional:

La felicidad organizacional es la capacidad de desarrollar un bienestar intrínseco en los trabajadores y de esta manera lograr una ventaja competitiva única. Es la propiedad que posee una organización al facilitar ambientes de trabajo, donde los trabajadores puedan desenvolver sus fortalezas propias y grupales, que los motive a cumplir con las metas organizacionales. (Fernández, 2015)

2.3.3. Felicidad en el trabajo:

La forma en cómo percibe cada persona la felicidad dentro de la organización. Por otro lado, la felicidad de trabajo sigue siendo una percepción subjetiva de los trabajadores acerca de su bienestar y salud en el trabajo. La felicidad en el trabajo es el pilar para construir

una felicidad organizacional. La felicidad en el trabajo es una responsabilidad de los colaboradores. (Fernández, 2015)

2.3.4. Felicidad en función:

Es decir, contemplar en cada circunstancia aquello con lo que la vida nos está agasajando, y disfrutarlo plenamente. Lo que hoy no tenemos (¡lo que no tenemos todavía!) será tal vez eso con lo que la vida, generosa y abundante siempre, nos sorprenderá en algún otro momento irrepetible. (Fernández, 2015)

2.3.5. Desempeño laboral:

Es el proceso para establecer que tan exitoso ha sido un trabajador o la empresa en el logro de sus acciones y objetivos laborales. A nivel organizacional el control del desempeño laboral ofrece una estimación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (Robbins y Judge, 2013)

2.3.6. Evaluación de desempeño:

Es un medio, un método y una herramienta, pero no un fin en sí. Es un medio para obtener información y datos que se puedan registrar, procesar y canalizar para mejorar el desempeño humano en las organizaciones. En el fondo, no pasa de ser un sistema de comunicaciones, que actúa en el sentido horizontal y vertical de la organización. (Chiavenato, 2007)

2.3.7. Motivación:

Es el poder que empuja, conduce y sustenta los esfuerzos de un ente. Estas fuerzas pueden surgir del interior de los individuos, y

sirven como empuje para seguir soñando; también procedan del exterior y a esto se le denomina arrastre de fuerzas externas. Ante esto es imperioso que los administradores estén al corriente de lo importante de estas fuerzas, al conocer las posibles razones que motivan el comportamiento. (Bateman y Snell, 2009)

2.3.8. Responsabilidad:

Es el deber de los subordinados de rendir cuentas sobre las labores encomendadas por sus superiores, los cuales califican este proceso para incitar o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades del individuo. Esto es cada vez más importante en las organizaciones, ya que les permite analizar los resultados, metas y objetivos de cada individuo. (Chiavenato, 2009)

2.3.9. Liderazgo:

Es la coordinar, dirigir y liderar un grupo de personas para que puedan hacer bien las cosas, sin necesidad de un supervisor. (Chiavenato, 2009)

2.3.10. Trabajo en equipo:

Es la influencia mediante la cual se puede lograr que los miembros de una organización colaboren voluntariamente y con entusiasmo en el logro de los objetivos organizativos. (Chiavenato, 2009)

2.3.11. Formación y Desarrollo personal:

Es la forma de abordar los nudos críticos dentro de las organizaciones, los programas de capacitación y desarrollo. Consiguen proporcionar el desarrollo de aptitudes, mejorar la

comunicación entre el personal, e instituir una visión común para la empresa. (Chiavenato, 2009)

2.3.12. Calidad de Vida en el trabajo:

Es una satisfacción generada por la idoneidad de las tareas, el espíritu de equipo y compañerismo, la percepciones salariales y prestaciones, salud, entre otros. (Chiavenato,2009, p.31).

2.4. Hipótesis

2.4.2. General

La felicidad organizacional cómo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Marynera S.A.C. de Trujillo.

2.4.3. Específicas

2.4.3.1. Hipótesis: V1

Felicidad organizacional como proceso del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Marynera S.A.C.” de Trujillo.

2.4.3.2. Hipótesis: V2

El nivel de felicidad organizacional y del desempeño laboral de los colaboradores de la “empresa Marynera S.A.C. de Trujillo”.

2.4.3.3. Hipótesis: r

Influencia generada por la felicidad organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la “empresa Marynera S.A.C.” de Trujillo.

2.5. Operacionalización de variables:

Tabla 2.1
Operacionalización de variables

HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Hipótesis: V1 Felicidad organizacional como proceso del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa "Marynera S.A.C." de Trujillo.	LA FELICIDAD ORGANIZACIONAL (Independiente) Definición conceptual: Es la capacidad de reorganizar los recursos de la empresa para generar una oferta de valor a los colaboradores y que de esta manera balanceen la salud financiera de la compañía y su bienestar psicosocial de ellos mismos. (Fernández, 2015)	Felicidad en organización	Importancia de identificación con jerarquía y organización. Importancia de desarrollo personal y reconocimiento. Relaciones personales y Ambiente interno. Éxitos y Objetivos profesionales. La dimensión social como Importancia.
		Felicidad en función	Ambiente de trabajo, objetivos y equilibrio vida social. Desarrollo personal, reconocimiento y respeto Apoyo e influencia de jefes. Seguridad y compromiso con la organización.
Hipótesis: H2 El nivel de felicidad organizacional y del desempeño laboral de los colaboradores de la "empresa Marynera S.A.C. de Trujillo".	EL DESEMPEÑO LABORAL (Dependiente) Definición conceptual: Es el proceso para establecer que tan triunfante ha sido un trabajador o la empresa en el logro de sus acciones y objetivos laborales. A nivel organizacional el control del desempeño laboral ofrece una estimación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (Robbins y Judge, 2013)	Motivación	Salario. Prestaciones. Seguridad. Ambiente laboral. Superación personal. Beneficio residual.
		Responsabilidad	Rendimiento sobre inversión. Compromiso con objetivos.
		Liderazgo y trabajo en equipo	Ascendencia e influencia Capacidad de convocatoria. Integrador. Generación de confianza y seguridad. Demócrata y participación.
		Formación y desarrollo personal	Autoestima académico y motivación. Capacidad de aplicación de conocimientos formados. Crecimiento personal y superación. Integración social en la empresa.
		Calidad de vida en el trabajo	Comunicación interprofesional. Condiciones y organización del trabajo. Seguridad en el lugar de trabajo. Motivación para actividades a realizar.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Básica

3.1.2. Nivel de investigación

El presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo como enmarcado por una investigación descriptiva, correlacional.

3.2. Material

3.2.1. Población

La población estuvo constituida por los colaboradores de 33 colaboradores, según la información obtenida de la “empresa Marynera S.A.C.” (ver anexo 5).

3.2.2. Marco muestral

Los elementos extraídos en la investigación fueron 33 colaboradores, entre 20 a 53 años de edad, tanto hombre y mujeres de las áreas como cocina, contabilidad, salón, compras y almacén, de la “empresa Marynera S.A.C.” de Trujillo – 2019.

Tabla 3.1

CARGO	COCINA	CONTABILIDAD	SALÓN	COMPRAS Y ALMACÉN	TOTAL
Personas	8	3	18	4	33
Valor %	24.5%	9%	54%	12%	100%

Fuente: Elaborado por la autora (Basado en datos Marynera S.A.C).

3.2.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo constituida por cada uno de los trabajadores de la “empresa Marynera S.A.C.” de Trujillo – 2019.

3.2.4. Muestra

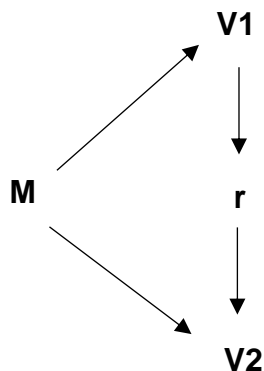
La muestra será no probabilística por conveniencia, cuya población fue de 33 colaboradores, entre 20 a 53 años de edad de la “empresa Marynera S.A.C”.

3.3. Métodos

3.3.1. Diseño de investigación

El estudio de investigación tuvo un enfoque cuantitativo y de diseño descriptivo de corte Transeccional-correlacional por que se realizó sin la manipulación de variables y sólo se observaron los fenómenos en su ambiente natural, para luego analizarlos; esto implica la recolección de datos en un momento determinado y en un tiempo único. (Kerlinger, 1983).

Cuya representación gráfica es:



Donde:

- V1:** Representa la Variable Independiente: Felicidad Organizacional.
- V2:** Representa la Variable Dependiente: Desempeño Laboral.
- r:** Representa la influencia.
- M:** Muestra (33 colaboradores de la empresa Marynera S.A.C)

3.3.2. Técnicas e instrumentos de investigación

La información pertinente obtenida respecto a las variables indicadas, se utilizó las siguientes técnicas:

- a) Entrevista: Esta técnica se aplicó solo con el gerente General de la empresa Marynera. La entrevista estuvo conformada por 10 preguntas.
- b) Encuesta: La técnica se aplicó a los 33 colaboradores de la empresa. La encuesta estuvo dividida en dos cuestionarios de cada variable.

El instrumento de la investigación fue:

- a) Cuestionarios: Se conto con dos, tanto para la variable independiente y dependiente. Los instrumentos de recolección de datos estarán compuestos por un conjunto de preguntas cerradas de respuestas en base a la escala de Likert, donde tiene una escala (5) alternativas de solución que se obtuvo información relevante de los 33 colaboradores de la “empresa Marynera S.A.C”.

Donde:

- Totalmente en desacuerdo (1)
- En desacuerdo (2)
- Indiferente (3)
- De acuerdo (4)
- Muy de acuerdo (5)

Tabla 3.2

Instrumento para medir la felicidad organizacional

Técnica	Instrumento
	Encuesta
	Cuestionario para evaluar los factores y variables felicidad organizacional (Adaptado de Dutschke, 2013) Ver anexo

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario para evaluar desempeño laboral (Adaptado de Cabezas, 2017)

Fuente: Elaborado por la autora.

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de los datos del presente trabajo, se utilizó procesador de datos Excel y los resultados se presentaron en Tablas Estadísticas y Figuras de línea en secuencia procesal. Para el análisis de los datos solo se empleará la estadística descriptiva.

Tabla 3.3

Técnicas e instrumentos de Procesamiento de datos.

TECNICAS	INSTRUMENTOS	FUENTES
Procesamiento de Datos Excel	Tablas estadísticas y figuras.	Resultados Encuesta
Análisis de datos	Estadística descriptiva	

Fuente: Elaborado por la autora.

Tabla 3.4

Coefficiente de Cronbach.

Coeficiente de cronbach		
Coeficiente alfa	>.9	es excelente
Coeficiente alfa	>.8	es bueno
Coeficiente alfa	>.7	es aceptable
Coeficiente alfa	>.6	es cuestionable
Coeficiente alfa	>5	es pobre
Coeficiente alfa	<.5	es inaceptable

Fuente: Elaborado por la autora.

Tabla 3.5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,862	28

Los resultados fueron de 0,862 o 86.2%, para la encuesta de los dos instrumentos. Ambos índices son superiores a lo mínimo requerido, que es 0,70, por lo tanto, donde ambos instrumentos fueron considerados como **fiables**.

Para recolectar los datos, primero se ha brindado información de los objetivo de la investigación y una breve introducción sobre las variables a tratar al gerente de la empresa Marynera S.A.C de Trujillo, donde permitió recolectar la información necesaria, después de haber adquirido la información se ha pasado los resultados de las encuestas a un Excel, y finalmente pasarlos al programa estadístico SPSS V.22, donde permitió realizar una matriz para almacenar los datos, luego posteriormente proceder los cálculos, obteniendo información relevante para el estudio y de esta manera se logró obtener una estadística exacta.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Los resultados siguientes corresponde a la aplicación de encuestas sobre la felicidad organizacional y el desempeño laboral de la “empresa Merynera S.A.C” 2019, se reportarán datos obtenidos del estudio de dichas variables, empleando una escala de (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo, permite describir, establecer el nivel de la felicidad organizacional y establecer el nivel de desempeño laboral como la diferencia entre las variables. Se aplico los respectivos instrumentos de recolección de datos, donde se optó por utilizar el programa SPSS V.22, con el método Alfa de Cronbach presentándose a continuación la información:

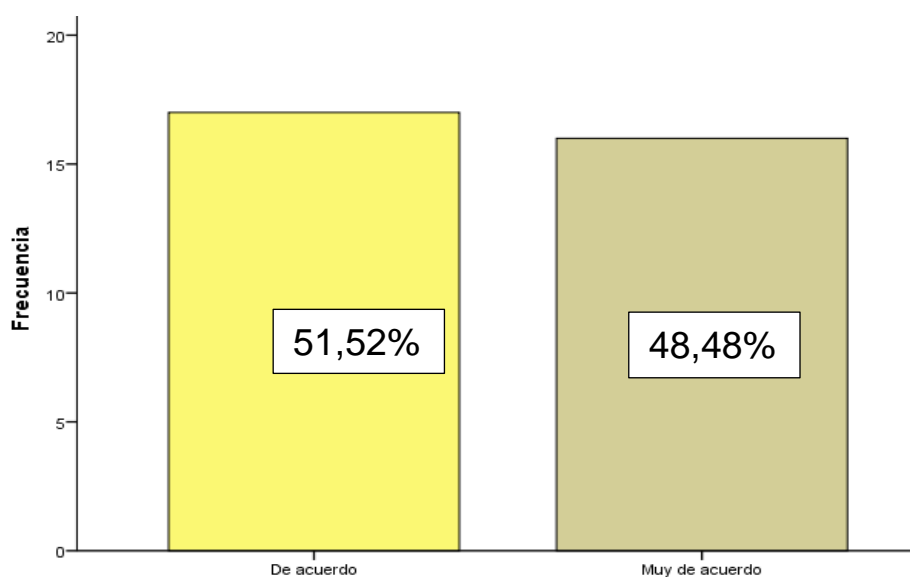
Tabla 4. 1

La comunicación con sus superiores es constante.

Escala	Número	%
De acuerdo	17	51,52%
Muy de acuerdo	16	48,48%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, enero 2020

Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.
Elaboración: La autora.

Figura 4. 1. La comunicación con sus superiores es constante.

Interpretación:

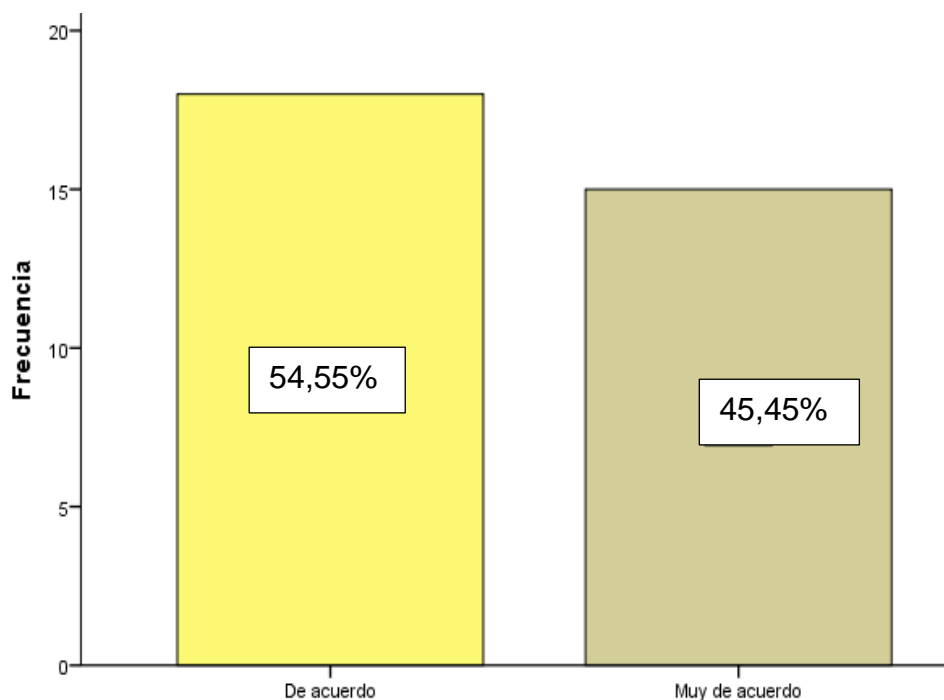
En la figura 4.1 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 51,52% está de acuerdo hay una comunicación constante con sus superiores, mientras que el 58,48% está muy de acuerdo.

Tabla 4. 2

La empresa Marynera hace algún tipo de reconocimiento a su personal que destaca por su desempeño.

Escala	Número	%
De acuerdo	18	54,55%
Muy de acuerdo	15	45,45%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.
Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.
Elaboración: La autora.

Figura 4. 2. La empresa Marynera hace algún tipo de reconocimiento a su personal que destaca por su desempeño.

Interpretación:

En la figura 4.2 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 54,55% está de acuerdo que la empresa Marynera premia el buen desempeño de sus trabajadores con algún tipo de reconocimiento, mientras que el 45,45% está muy de acuerdo.

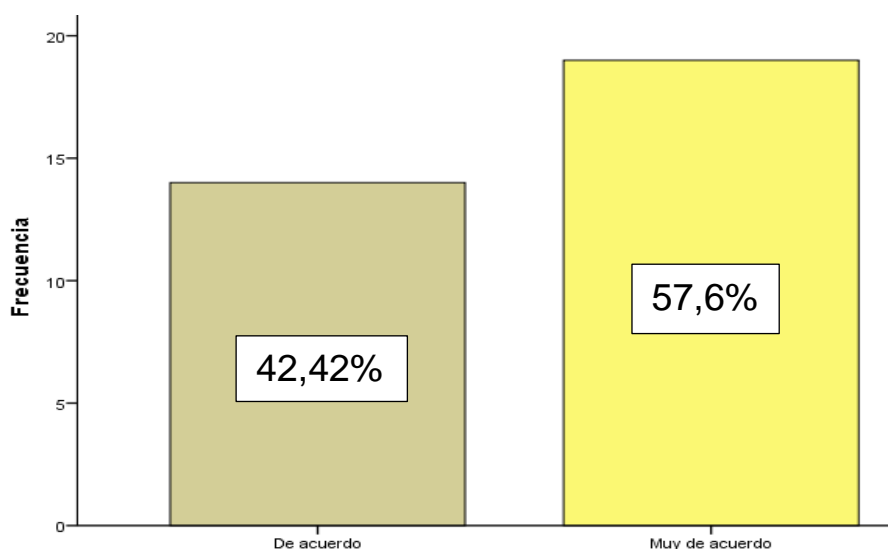
Tabla 4. 3

La empresa Marynera le brinda incentivos por destacar en su área.

Escala	Número	%
De acuerdo	14	42.4%
Muy de acuerdo	19	57,6%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.

Figura 4.3 La empresa Marynera le brinda incentivos por destacar en su área.

Interpretación:

En la figura 4.3 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 42,4 % está de acuerdo que la empresa brinda incentivos cada vez que destacan en su área y logran mejores resultados, mientras que el 57,6% está muy de acuerdo.

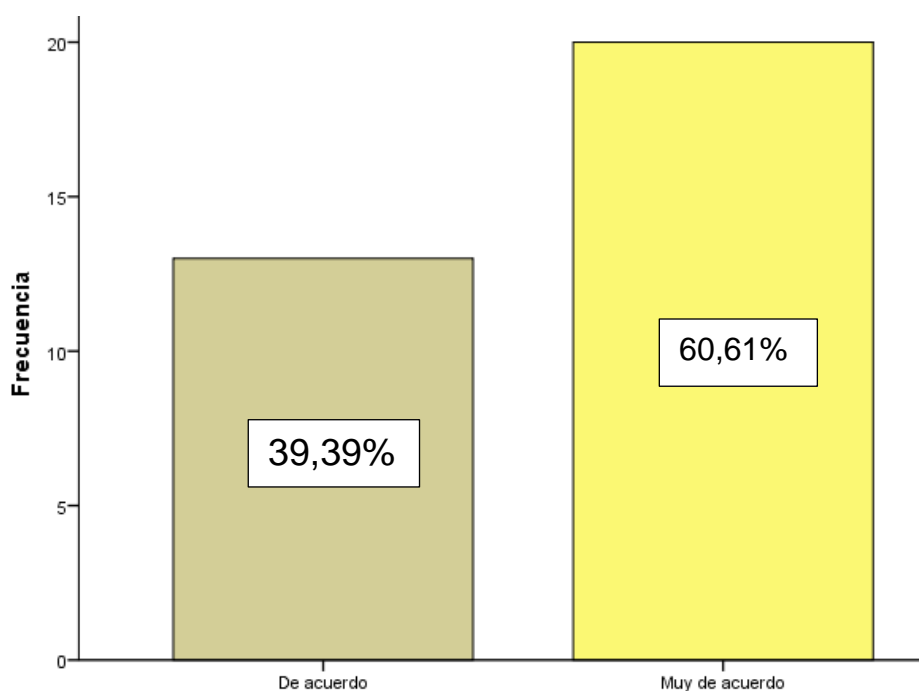
Tabla 4. 4.

Mantienen una buena relación laboral con tus compañeros.

Escala	Número	%
De acuerdo	13	39,39%
Muy de acuerdo	20	60,61%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.

Figura 4.4. Mantienen una buena relación laboral con tus compañeros.

Interpretación:

En la figura 4.4. se observa que del 100% de la muestra encuestada el 39,39% está de acuerdo con la buena relación laboral que existe entre compañeros, mientras que el 60,61% está muy de acuerdo.

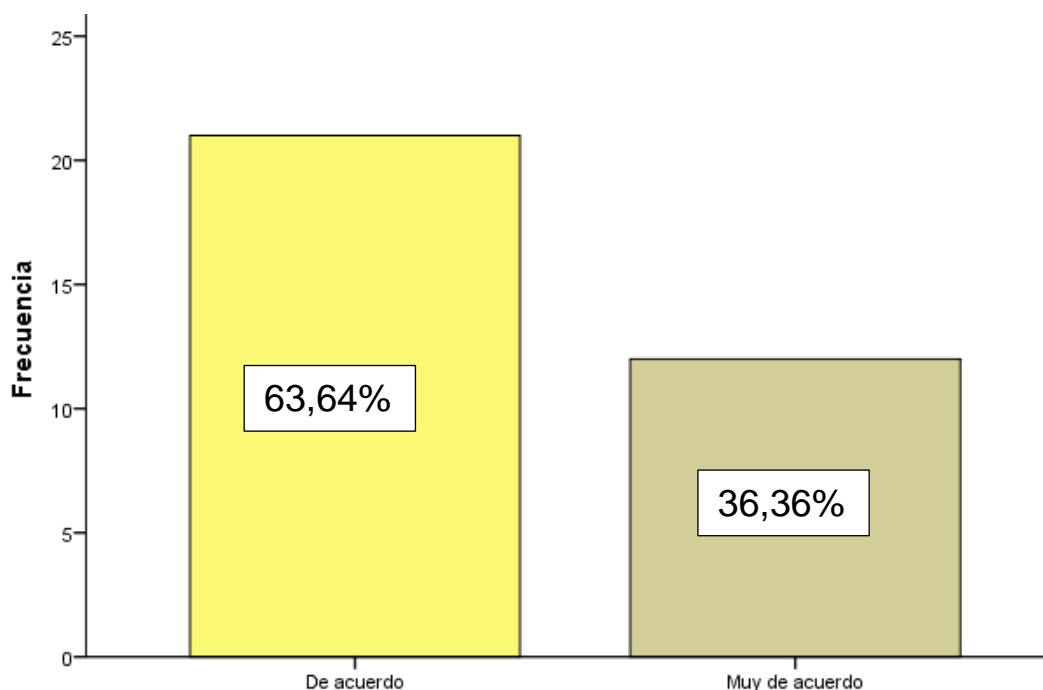
Tabla 4. 5.

La empresa Marynera les brinda oportunidades para mejorar su desarrollo personal.

Escala	Número	%
De acuerdo	21	63,64%
Muy de acuerdo	12	36,36%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.

Figura 4.5. La empresa Marynera les brinda a sus trabajadores oportunidades para mejorar su desarrollo personal.

Interpretación:

En la figura 4.5. se observa que del 100% de la muestra encuestada el 63,64% está de acuerdo que la empresa Marynera les brinda a sus trabajadores oportunidades para mejorar su desarrollo personas, mientras que el 36,36% está muy de acuerdo.

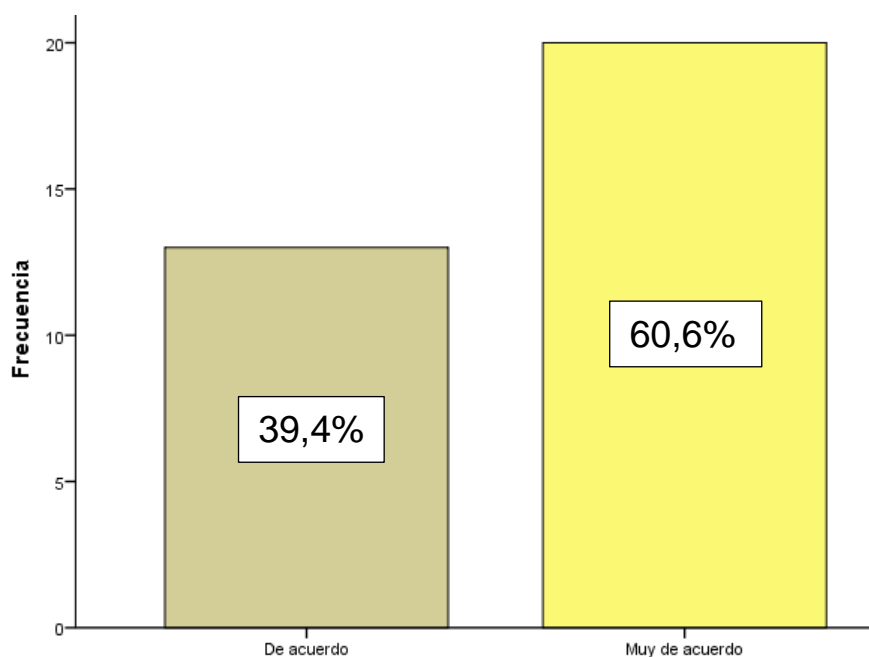
Tabla 4. 6

La empresa Marynera le brinda una remuneración de acuerdo a la ley.

Escala	Número	%
De acuerdo	13	39,4%
Muy de acuerdo	20	60,6%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.

Figura 4. 6. La empresa Marynera le brinda una remuneración de acuerdo a la ley.

Interpretación:

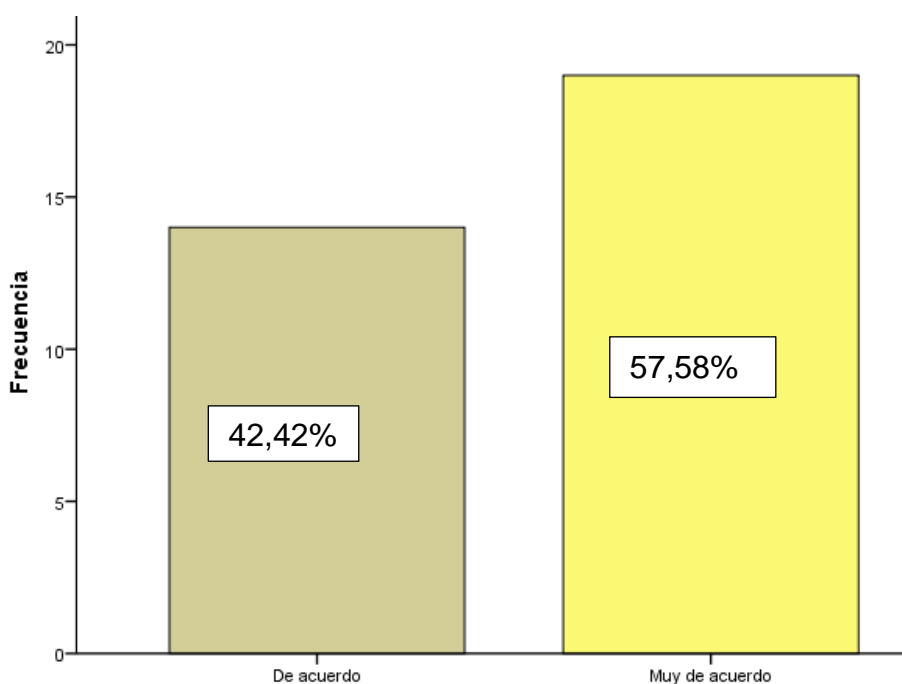
En la figura 4.6 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 39,39 % está de acuerdo que la empresa brinda La remuneración es de acuerdo al ley o norma, mientras que el 60,6% está muy de acuerdo.

Tabla 4. 7

En la empresa Marynera existe algún reconocimiento por cumplimiento de metas.

Escala	Número	%
De acuerdo	14	42,42%
Muy de acuerdo	19	57,58%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.
Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.
Elaboración: La autora.

Figura 4. 7. En la empresa Marynera existe algún reconocimiento por cumplimiento de metas.

Interpretación:

En la figura 4.7 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 42,42% está de acuerdo que la empresa existe algún reconocimiento por cumplimiento de metas, mientras que el 57,58% está muy de acuerdo.

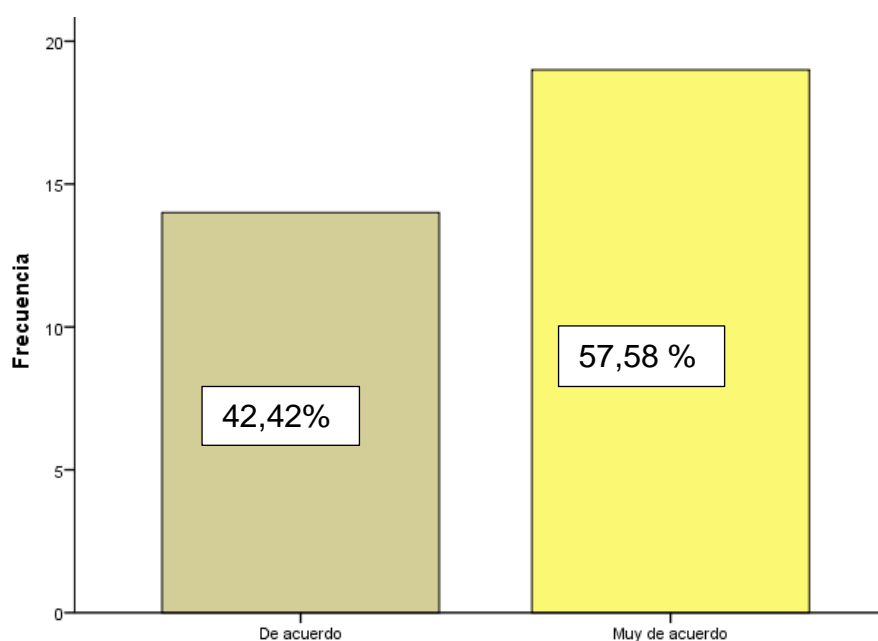
Tabla 4. 8

Los trabajadores de la empresa Marynera son puntuales en las actividades que desarrollan.

Escala	Número	%
De acuerdo	14	42,42%
Muy de acuerdo	19	57,58%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.

Figura 4. 8 Los trabajadores de la empresa Marynera son puntuales en las actividades que desarrollan.

Interpretación:

En la figura 4.8 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 42,42% está de acuerdo que la empresa es puntual en las actividades que se desarrollan o el trabajo diario, mientras que el 57,58% está muy de acuerdo.

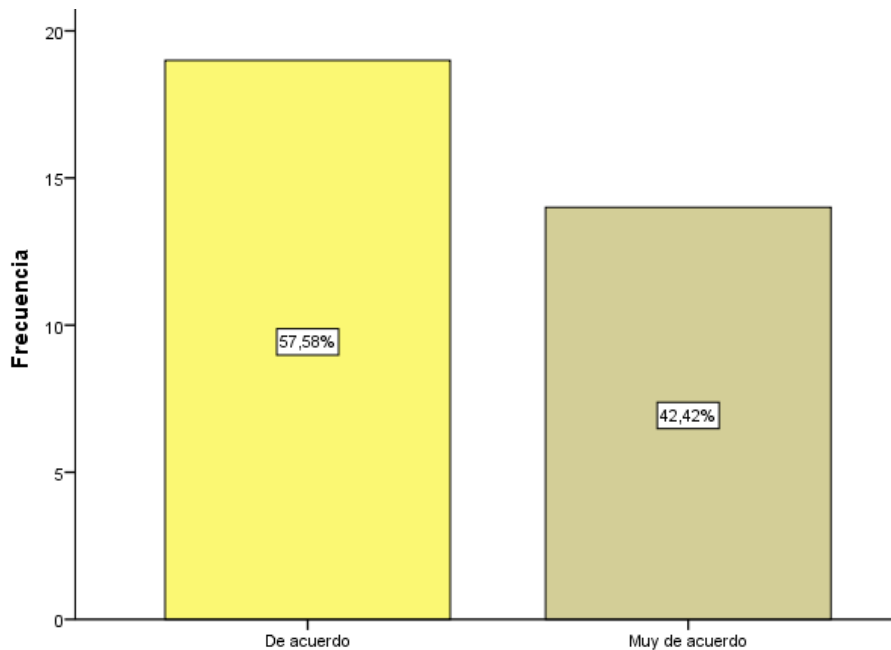
Tabla 4. 9

Suelen faltar a su centro de trabajo por cualquier motivo.

Escala	Número	%
De acuerdo	19	57,6%
Muy de acuerdo	14	42,4%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.

Figura 4. 9 Suelen faltar a su centro de trabajo por cualquier motivo.

Interpretación:

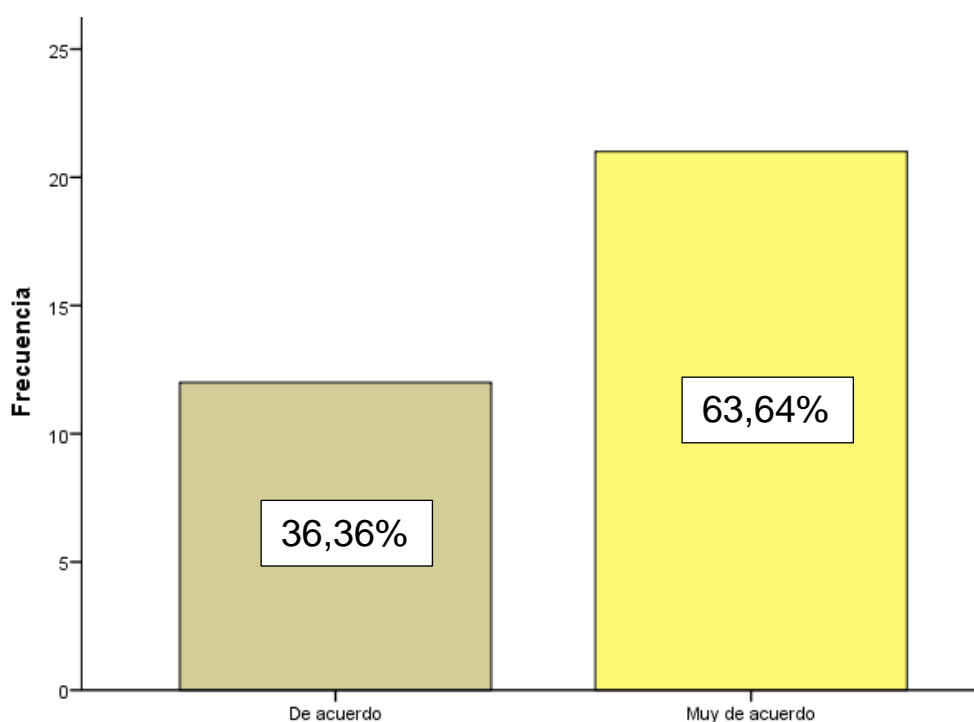
En la figura 4.9 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 57,58% está de acuerdo lo cual no sueles faltar a tu centro de trabajo, mientras que el 42,42% está muy de acuerdo.

Tabla 4. 10

Cumplen al cien por ciento con las tareas asignadas por su jefa.

Escala	Número	%
De acuerdo	12	36,36%
Muy de acuerdo	21	63,64%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.
Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.
Elaboración: La autora.

Figura 4. 10. Cumplen al cien por ciento con las tareas asignadas por su jefa.

Interpretación:

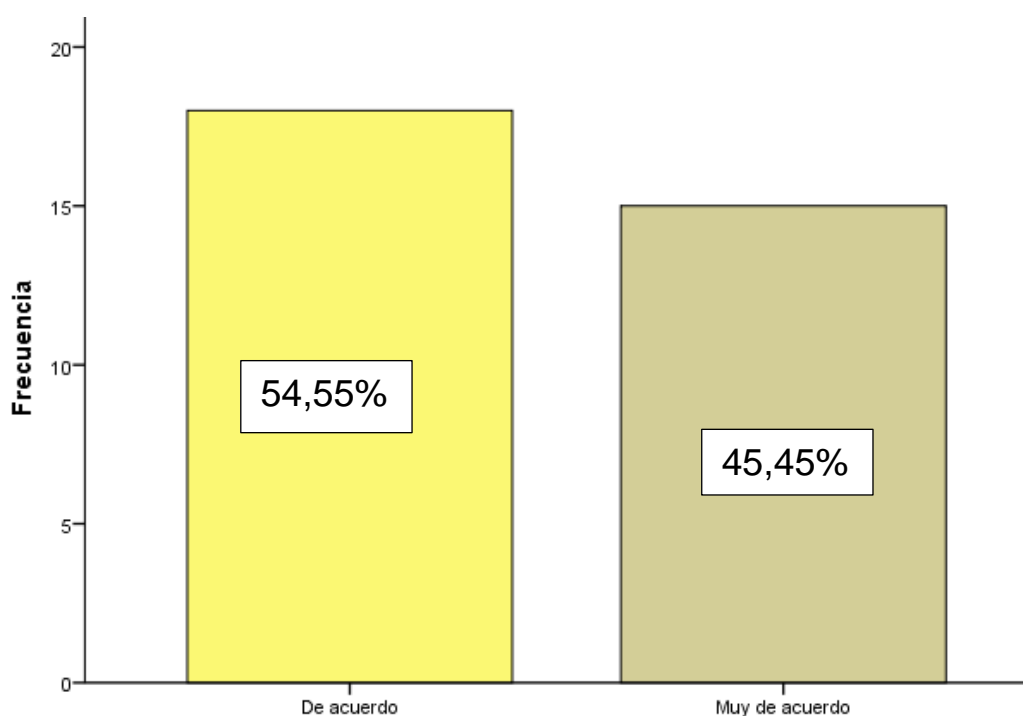
En la figura 4.10 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 36,36% está de acuerdo en el cumplimiento de tareas asignadas por su jefe, mientras que el 63,64% está muy de acuerdo.

Tabla 4. 11

Los trabajadores de la empresa Marynera se comprometen con las tareas que se le asignan extras o fuera de su horario.

Escala	Número	%
De acuerdo	18	54,55%
Muy de acuerdo	15	45,45%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.
Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.
Elaboración: La autora.

Figura 4. 11. Los trabajadores de la empresa Marynera se comprometen con las tareas que se le asignan extras o fuera de su horario.

Interpretación:

En la figura 4.11 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 54,55% está de acuerdo que tiene compromiso con las tareas que te asignan extras o fuera de tu horario de trabajo, mientras que el 45,45% está muy de acuerdo.

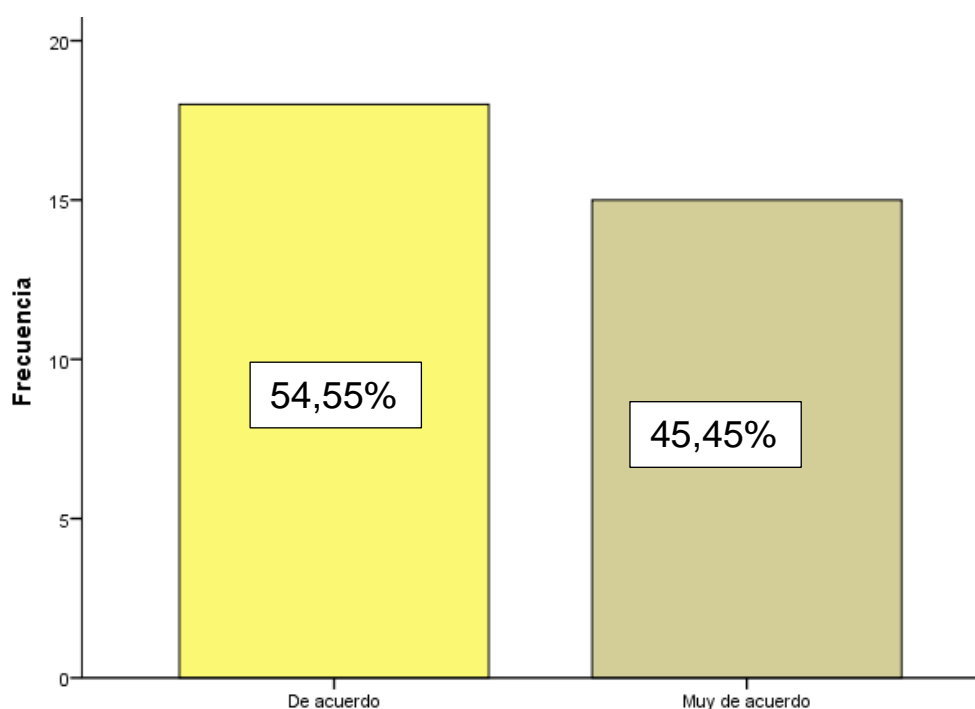
Tabla 4. 12

La interacción del equipo es positiva cuando se presenta algún problema.

Escala	Número	%
De acuerdo	18	54,55%
Muy de acuerdo	15	45,5%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.

Figura 4. 12. La interacción del equipo es positiva cuando se presenta algún problema.

Interpretación:

En la figura 4.12. se observa que del 100% de la muestra encuestada el 54,55% está de acuerdo que tiene una interacción con el equipo positivo, cuando se presenta algún problema dentro de la empresa, mientras que el 45,45% está muy de acuerdo.

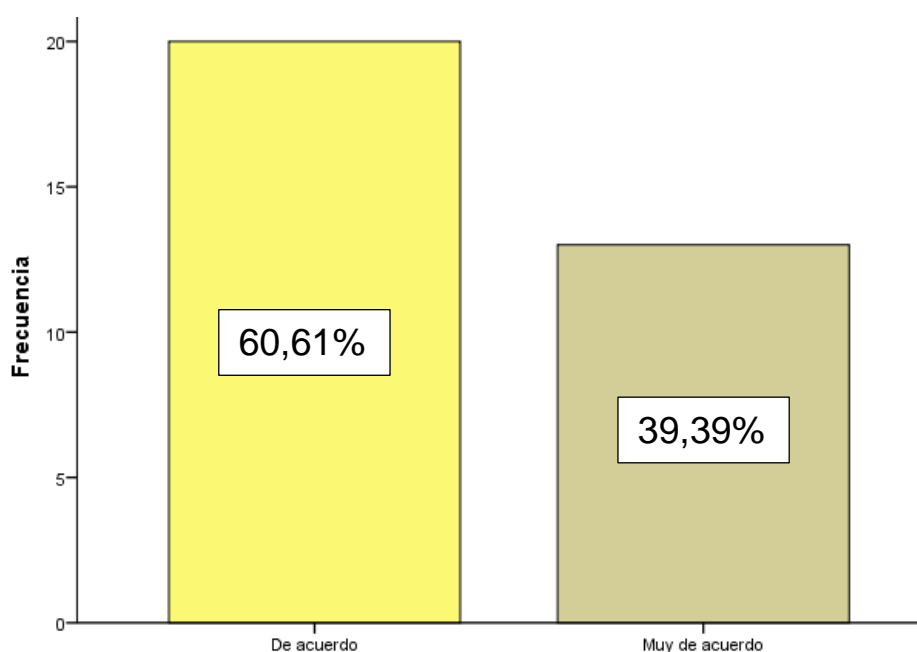
Tabla 4. 13

Durante las últimas semanas usted como trabajador ha recibido capacitación en actividades referidas a sus funciones que desempeña en la empresa Marynera.

Escala	Número	%
De acuerdo.	20	60,61%
Muy de acuerdo	13	39,39%
Total.	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.

Figura 4. 13. Durante las últimas semanas usted como trabajador ha recibido capacitación en actividades referidas a sus funciones que desempeña en la empresa Marynera.

Interpretación:

En la figura 4.14 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 60,61% está de acuerdo que durante las últimas semanas ha recibido capacitación en actividades referidas a las de sus funciones para un buen desempeño en la empresa, mientras que el 39,39% está muy de acuerdo.

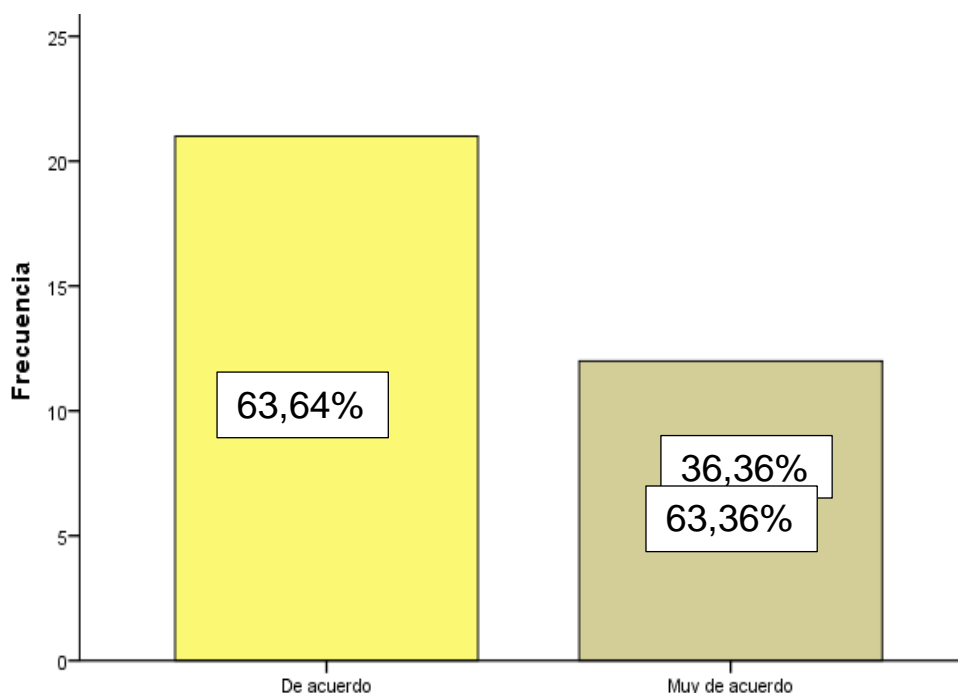
Tabla 4. 15

La empresa Marynera despierta el interés de superarse para un mejor desenvolvimiento de sus actividades como colaborador.

Escala	Número	%
De acuerdo.	21	63,64%
Muy de acuerdo	12	36,36%
Total.	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.

Figura 4. 15. La empresa Marynera despierta el interés de superarse para un mejor desenvolvimiento de sus actividades como colaborador.

Interpretación:

En la figura 4.15 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 63,6%. está de acuerdo que la empresa busca despertar el interés de superarse para un mejor su desenvolvimiento de sus actividades como colaborador, mientras que el 36,4% está muy de acuerdo.

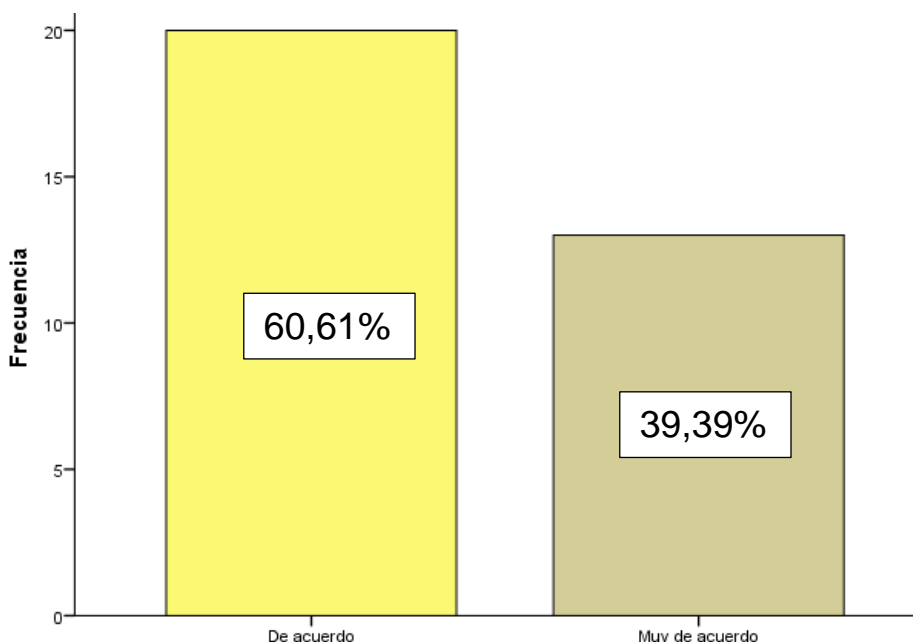
Tabla 4. 16

La empresa Marynera cuenta con clima laboral óptimo para el desarrollo de sus labores cotidianas.

Escala	Número	%
De acuerdo.	20	60,61%
Muy de acuerdo	13	39,39%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.

Figura 4.16. La empresa Marynera cuenta con clima laboral óptimo para el desarrollo de sus labores cotidianas.

Interpretación:

En la figura 4.16 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 60,61% está de acuerdo que la empresa Marynera cuenta con un clima laboral óptimo para el desarrollo de sus labores cotidianos, mientras que el 39,39%. está muy de acuerdo.

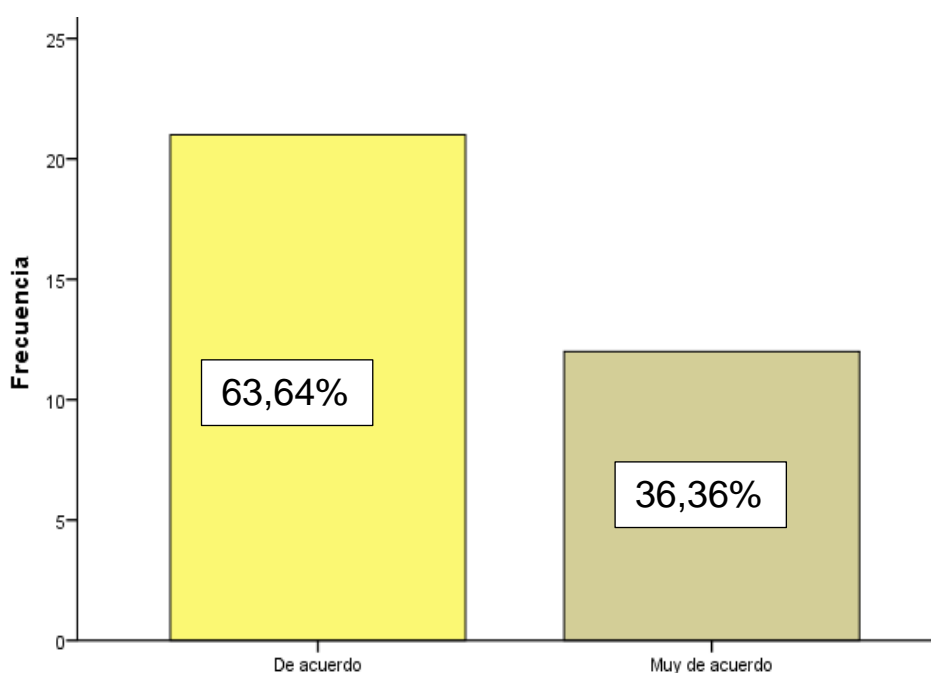
Tabla 4. 17

La empresa Marynera se preocupa por brindarle condiciones óptimas donde laboral.

Escala	Número	%
De acuerdo.	21	63,64%
Muy de acuerdo	12	36,36%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.

Figura 4. 17 La empresa Marynera se preocupa por brindarle condiciones óptimas donde laboral.

Interpretación:

En la figura 4.17 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 63,64 % está de acuerdo que la empresa se preocupa por brindarles condiciones óptimas donde puedan desempeñar sus actividades, mientras que el 36,36% está muy de acuerdo.

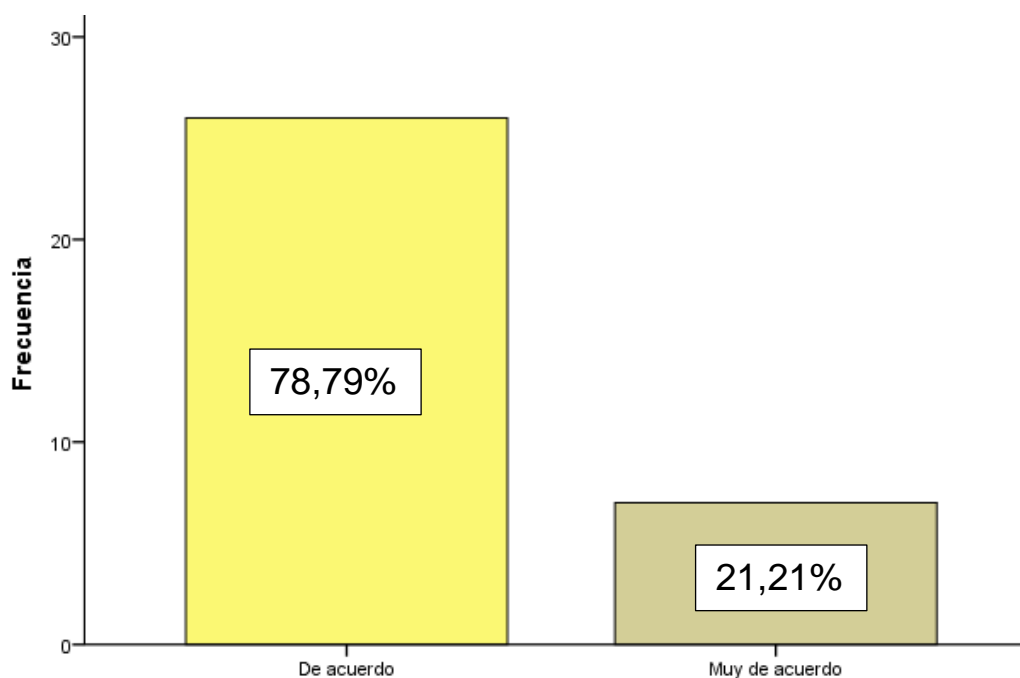
Tabla 4. 18

La empresa Marynera innova y mejora continuamente sus servicios para ser líder del rubro.

Escala	Número	%
De acuerdo	26	78,79%
Muy de acuerdo	7	21,21%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.

Figura 4. 18. La empresa Marynera innova y mejora continuamente sus servicios para ser líder del rubro.

Interpretación:

En la figura 4.19 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 78,79% está de acuerdo que la empresa Marynera innova y mejora continuamente sus servicios para ser líder del rubro, mientras que el 21,21% está m.uy de acuerdo.

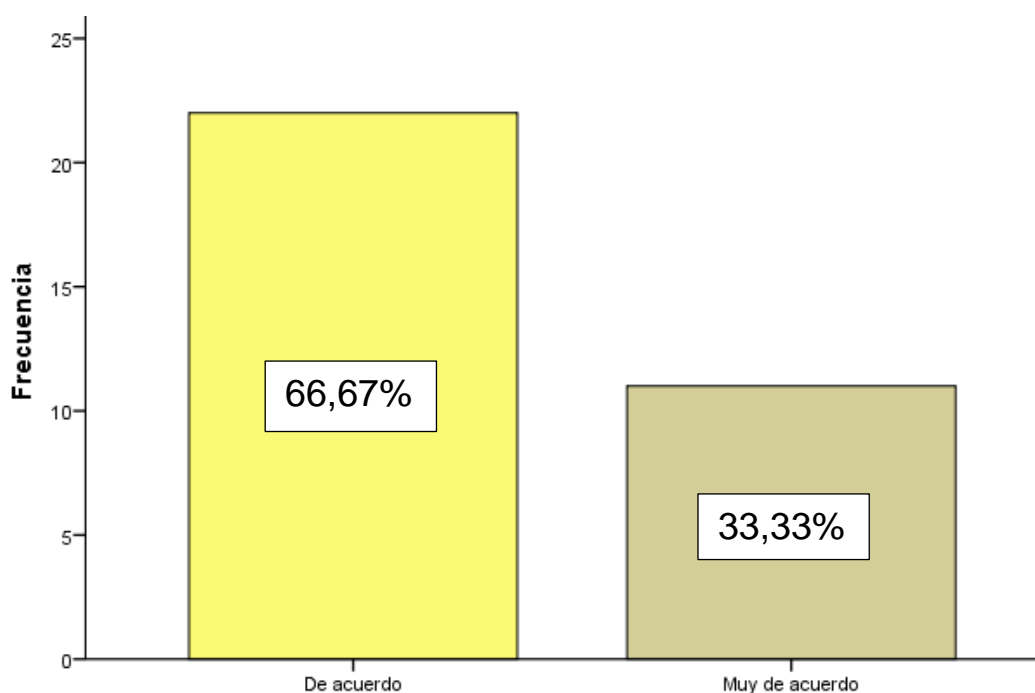
Tabla 4. 19

La empresa Marynera reconoce sus logros y los estimula para que sigan haciendo bien su trabajo.

Escala	Número	%
De acuerdo.	22	66,67%
Muy de acuerdo	11	33,33%
Total.	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.

Figura 4.19. La empresa Marynera reconoce sus logros y los estimula para que sigan haciendo bien su trabajo.

Interpretación:

En la figura 4.19 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 66,67% está de acuerdo que la empresa Marynera reconoce los logros de sus y los estimula para sigan trabajando bien, mientras que el 33,33% está muy de acuerdo.

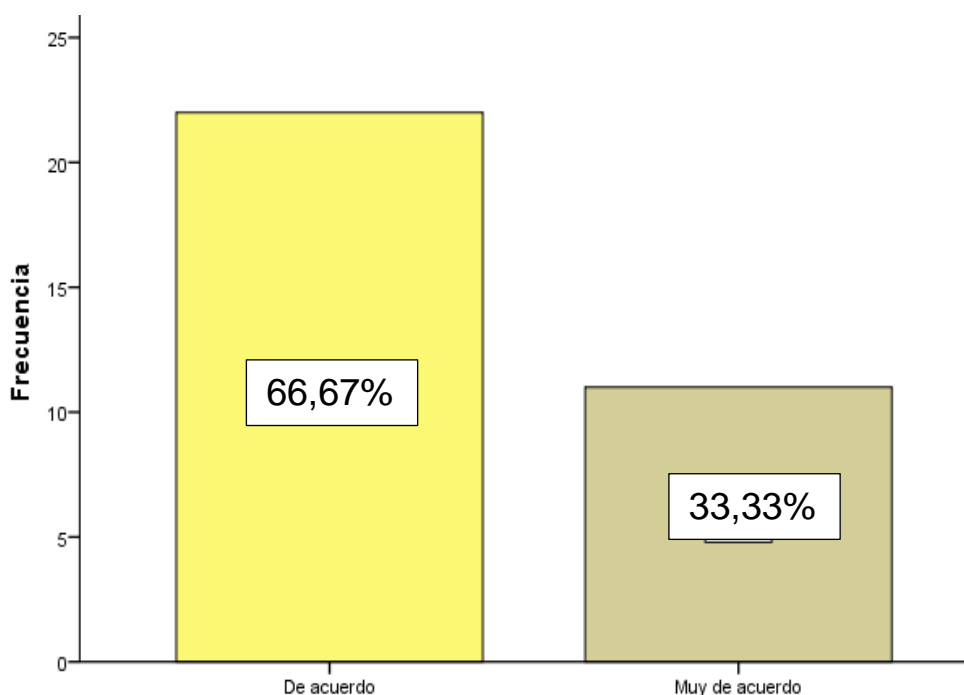
Tabla 4. 20

En la empresa Marynera se respira un ambiente tranquilo.

Escala	Número	%
De acuerdo.	22	66,67%
Muy de acuerdo	11	33,33%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.

Figura 4.20. En la empresa Marynera se respira un ambiente tranquilo.

Interpretación:

En la figura 4.20. se observa que del 100% de la muestra encuestada el 66,66% está de acuerdo de que en la empresa Marynera se respira un ambiente tranquilo donde poder trabajar, mientras que el 33,33% está muy de acuerdo.

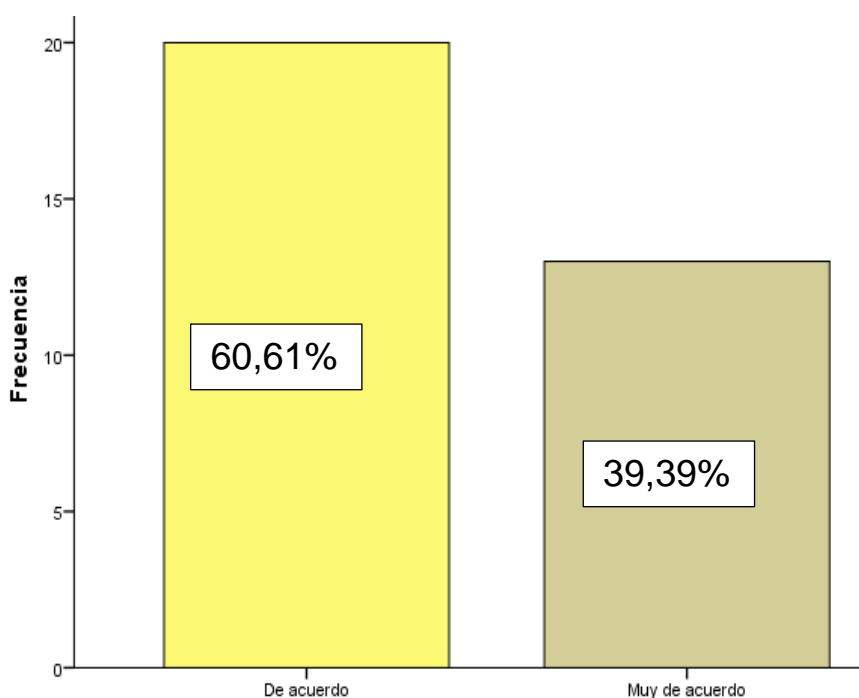
Tabla 4. 21.

Mantienen una buena relación con sus jefes.

Escala	Número	%
De acuerdo	20	60,61%
Muy de acuerdo	13	39,39%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.

Figura 4. 21. Los trabajadores mantienen una buena relación con sus jefes.

Interpretación:

En la figura 4.21. se observa que del 100% de la muestra encuestada el 60,61% está de acuerdo con la buena relación que tienen con sus jefes, mientras que el 39,39% está muy de acuerdo.

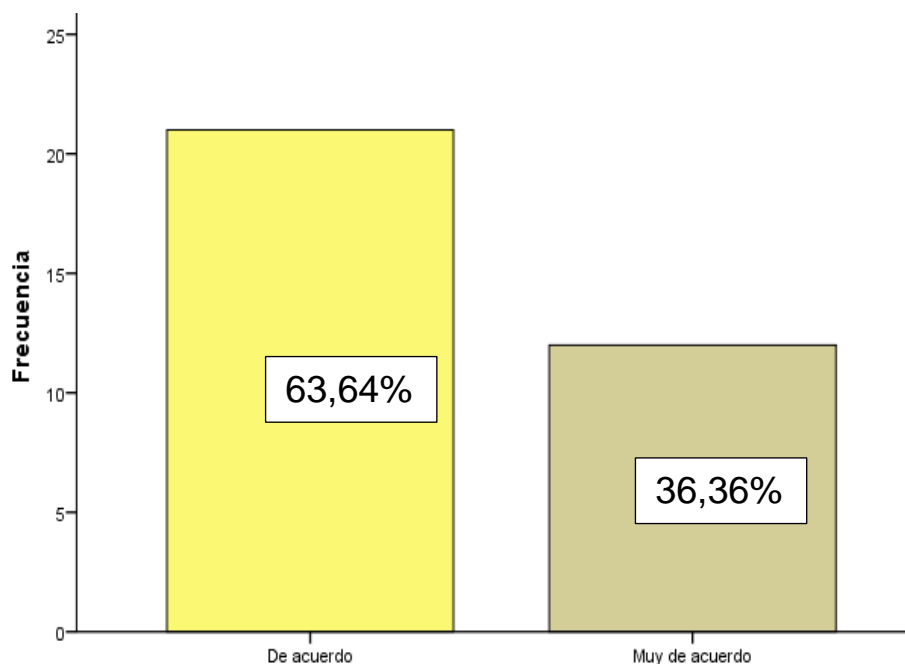
Tabla 4. 22.

Se siente feliz con los objetivos que logra dentro de la empresa.

Escala	Número	%
De acuerdo	21	63,64%
Muy de acuerdo	12	36,36%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.

Figura 4. 1. Se siente feliz con los objetivos que logra dentro de la empresa.

Interpretación:

En la figura 4.22 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 63,64% está de acuerdo en sentirse felices con los objetivos que han logrado dentro de la empresa, mientras que el 36,36% está muy de acuerdo.

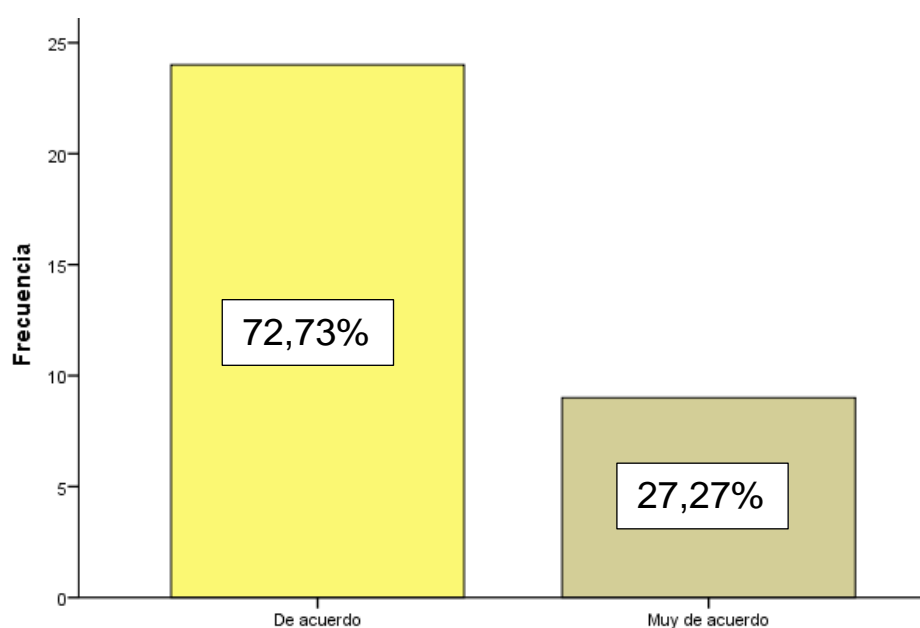
Tabla 4. 23

Los trabajadores piensan que la empresa se ha vuelto un mejor lugar para trabajar.

Escala	Número	%
De acuerdo	24	72,73%
Muy de acuerdo	9	27,27%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.

Figura 4.23. Los trabajadores piensan que la empresa se ha vuelto un mejor lugar para trabajar.

Interpretación:

En la figura 4.23. se observa que del 100% de la muestra encuestada el 72,73% está de acuerdo que la empresa Marynera se ha vuelto un mejor lugar para trabajar, mientras que el 27,27% está muy de acuerdo.

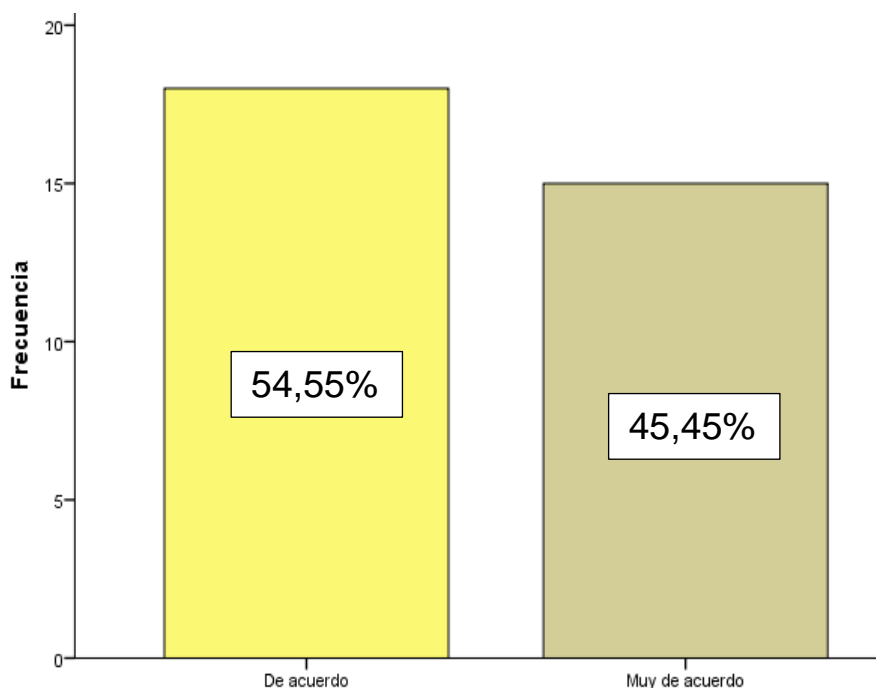
Tabla 4. 24

Posee un equilibrio entre su vida laboral y personal.

Escala	Número	%
De acuerdo	18	54,55%
Muy de acuerdo	15	45,45%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.

Figura 4.24. Posee un equilibrio entre su vida laboral y personal.

Interpretación:

En la figura 4.24. se observa que del 100% de la muestra encuestada el 54,55% está de acuerdo con mantener un equilibrio entre su vida laboral y personal, mientras que el 45,45% está muy de acuerdo.

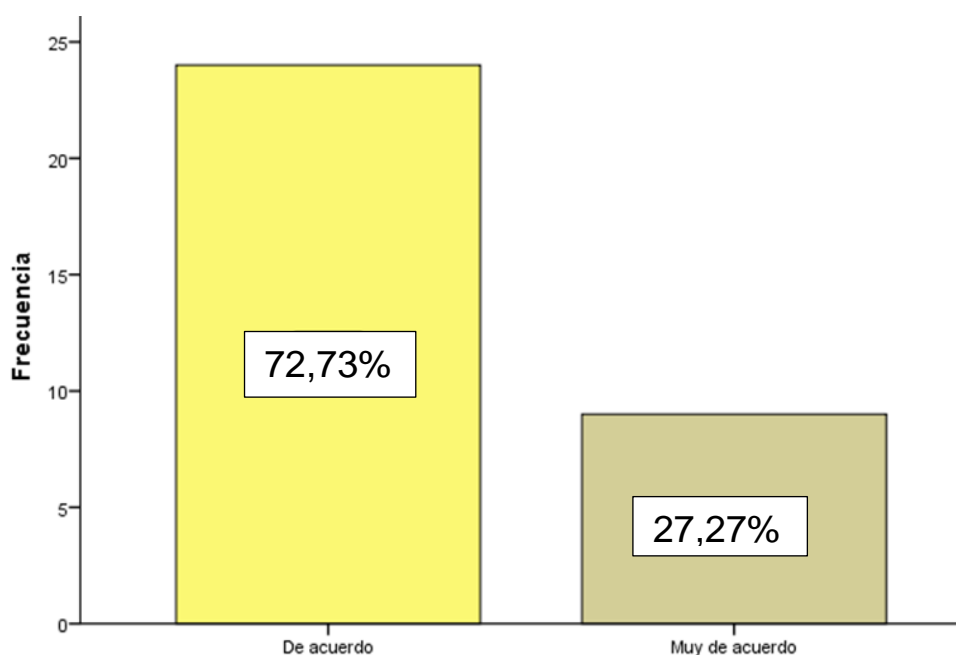
Tabla 4. 25

La empresa Marynera realiza actividades sociales donde integran a todos los trabajadores.

Escala	Número	%
De acuerdo	24	72,73%
Muy de acuerdo	9	27,27%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.

Figura 4. 25. La empresa Marynera realiza actividades sociales donde integran a todos los trabajadores.

Interpretación:

En la figura 4.25. se observa que del 100% de la muestra encuestada el 72,73% está de acuerdo que la empresa realiza actividades sociales donde permiten integrar a todos sus trabajadores, mientras que el 27,27% está muy de acuerdo.

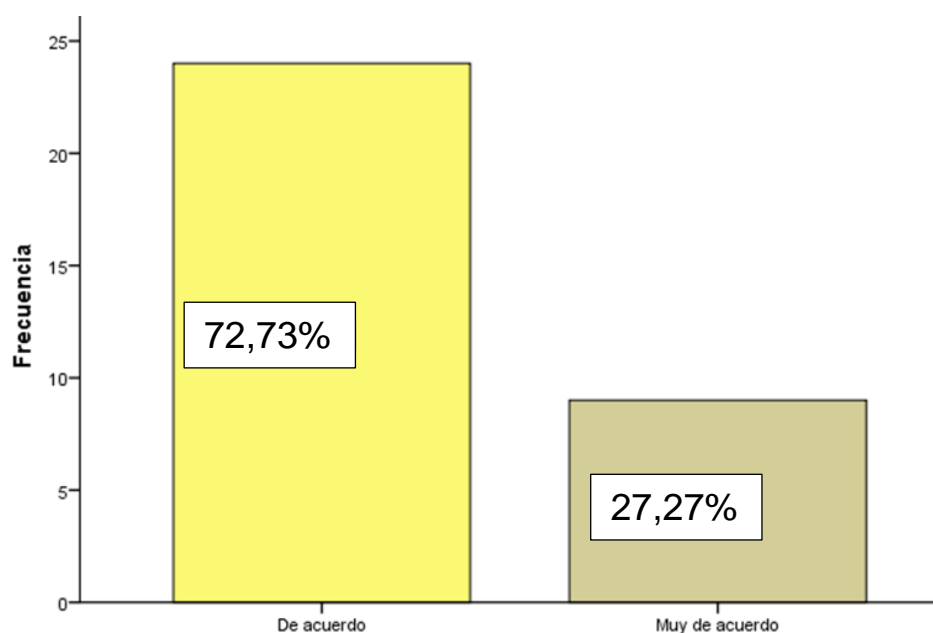
Tabla 4. 26

El apoyo del gerente influye en el desempeño de los trabajadores.

Escala	Número	%
De acuerdo	24	72,73%
Muy de acuerdo	9	27,27%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.

Figura 4.26. El apoyo del gerente influye en el desempeño de los trabajadores.

Interpretación:

En la figura 4.26. se observa que del 100% de la muestra encuestada el 72,73% está de acuerdo que el apoyo que les brinda el gerente influye en el desempeño de los trabajadores, mientras que el 27,27% está muy de acuerdo.

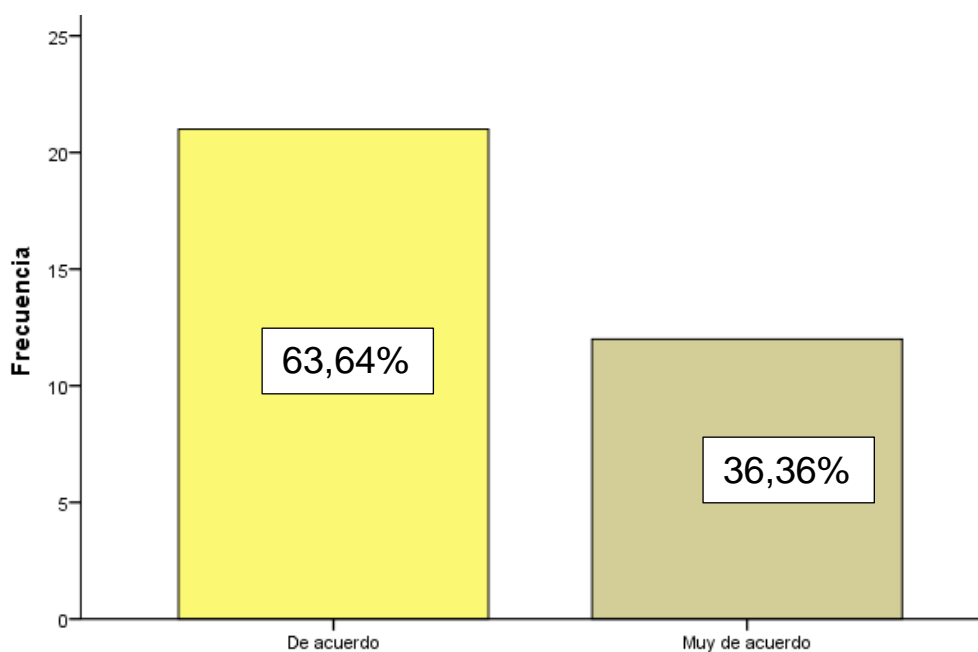
Tabla 4. 2

En la empresa Marynera existe un respeto mutuo entre compañeros.

Escala	Número	%
De acuerdo	21	63,64%
Muy de acuerdo	12	36,36%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.

Figura 4. 2. En la empresa Marynera existe un respeto mutuo entre los trabajadores.

Interpretación:

En la figura 4.27 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 63,64% está de acuerdo que en la empresa Marynera existe un respeto mutuo entre todos los trabajadores, mientras que el 36,36% está muy de acuerdo.

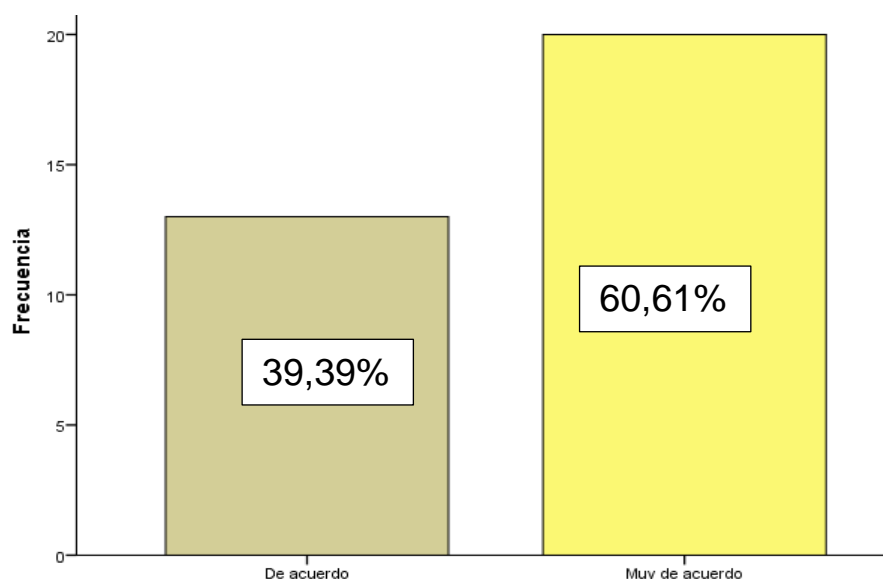
Tabla 4. 3

Se compromete con la organización y el área donde se desempeñan.

Escala	Número	%
De acuerdo	13	39,39%
Muy de acuerdo	20	60,61%
Total	33	100%

Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.



Fuente: Encuestas, diciembre 2019.

Elaboración: La autora.

Figura 4. 3. Se compromete con la organización y el área donde se desempeñan.

Interpretación:

En la figura 4.28 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 39,39% está de acuerdo con el compromiso que tienen tanto con la

organización como con el área donde se desempeñan, mientras que el 60,61% está muy de acuerdo

4.2. Prueba. de hipótesis

El coeficiente de correlación utilizado en el presente trabajo fue el Coeficiente de Correlación de Pearson, el cual mide el grado de correlación entre dos variables.

Tabla 4. 4

Correlación entre la variable felicidad organizacional y desempeño laboral.

		Variable1	Variable2
Variable1	Correlación de Pearson	1	,896**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	33	48
Variable2	Correlación de Pearson	,896**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	33	33

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

Se puede observar que la correlación es considerable ya que ambos valores se aproximan a 1, de acuerdo a la correlación de Pearson, el índice puede variar entre [-1,1]. Si se obtiene como resultado 1 la correlación es perfecta, si se obtiene 0 la correlación es inexistente, ahora si el resultado esta entre -1 y 0 la correlación es negativa y, por último, si el resultado esta entre 0 y 1 existe una correlación positiva. Cuanto más se aproxime el valor a 1 más alta es la correlación.

En este estudio de investigación se obtuvo 0,896 lo cual significa que se tiene una alta correlación. Es decir, mientras mayor felicidad organizacional exista en la empresa, habrá un mejor desempeño por parte de los colaboradores. Para poder validar las correlaciones se utilizó en programa de SPSS, donde se tomó como variable dependiente del desempeño laboral y como variable independiente a la felicidad; el análisis se realizó tomando un nivel de confianza del noventa y cinco por ciento y un margen de error de cinco por ciento que vendría a ser Alpha

4.2.1. Hipótesis Alternativa H1.

La felicidad organizacional influye en reconocimientos para el desempeño laboral de los colaboradores de la “empresa Marynera S.A.C” de Trujillo – 2019.

4.2.2. Hipótesis Nula H2.

La felicidad organización factor influyente en el desempeño laboral de los colaboradores de la “empresa Marynera S.A.C” de Trujillo -2019.

Tabla 4. 5

Prueba de Chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	368, 320 ^a	306	,008
Razón de verosimilitud	180,483	306	1,000
Asociación lineal por lineal	37,772	1	,000
N de casos válidos	33		

- a. 342 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Interpretación:

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que aún nivel de significancia de 0,05 la felicidad organizacional tendría un alto grado de influencia en el desempeño laboral de la “empresa Marynera S.A.C” de Trujillo – 2019.

Tabla 4. 6

Coefficiente de contingencia.

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,941	,008
N de casos válidos		33	

Fuente. Elaborado por el programa SPSS.

Elaboración: La autora

Interpretación:

Donde el nivel de significación es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que aún nivel de significancia de 0,05 existe una influencia fuerte entre la felicidad organizacional y el desempeño laboral de la “empresa Marynera S.A.C” de Trujillo – 2019.

4.3. Discusión de resultado.

Con relación al objetivo general: Determinar cómo influye de la felicidad organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la “empresa Marynera S.A.C” Trujillo – 2019.

Mino (2014) en su tesis, Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque, donde se concluyó que si existe una correlación entre la clima laboral y desempeño laboral.

Según los resultados obtenidos la mayoría de los trabajadores les gusta trabajar en la empresa Marynera pues les brinda un ambiente de trabajo agradable sino también que les permite seguir creciendo y esto es lo que los motiva a ellos a ser bien su trabajo. Lo cual podemos deducir la influencia positiva que existe entre las variables propuestas.

Con relación al primer objetivo específico: Describir el proceso de la felicidad organizacional en la “empresa Marynera S.A.C” de Trujillo - 2019.

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Marynera, puede comprobar “que los factores de la variable felicidad organización están fundamentados en la (tabla 4.15) donde se observa que el 66.67 % de los encuestados están de acuerdo que la empresa Marynera se preocupa por brindarles condiciones óptimas donde laboral , en la tabla 4.19 se observa que el 60.61% de los encuestados están de acuerdo que mantiene una buena relación con su jefe, en la (tabla 4.25) se observe que el 63.64% de los encuestados están de acuerdo que la empresa les brinda oportunidades para desarrollarse personalmente y en la tabla 4.26 observe que 54.55 de las personas encuestadas están de acuerdo que la

empresa les da un reconocimiento por su desempeño, todas están ligadas a los siguientes factores como la importancia del reconocimiento, desarrollo personal, ambiente interno, relaciones personales e influencia de apoyo por parte de los jefes, los cuales coinciden con los resultados de los siguientes autores Díaz, Sánchez y Velandia (2017) en su tesis donde concluyen que el reconocimiento, confianza, equilibrio entre la profesión, la vida laboral, desarrollo personal son los factores que influyen en la empresa Vosavos S.A.C

Según los resultados obtenidos en la entrevista con el dueño de la empresa Marynera recalco que la empresa busca siempre mantener felices a sus trabajadores, pues sin ellos la empresa no sería nada es por ello que les brinda un ambiente adecuado de trabajado donde ellos se sientan cómodos y felices de estar ahí y eso se puede ver reflejado en la encuesta realizado también a sus trabajadores donde la mayoría respondieron de manera favorable.

Con relación al segundo objetivo específico: Establecer el nivel de felicidad organizacional en la “empresa Marynera S.A.C” de Trujillo - 2019.

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Marynera, puede comprobar que los factores que influyen en el desempeño laboral, se pueden ver en los resultados de la (tabla 4.3) se observa que el 57.58% de los encuestados estaban de acuerdo que el reconocimiento recibido por parte de la empresa los ayuda desempeñarse mucho mejor, (tabla 4.9) se observa que el 51.52% de los encuestados estaban de acuerdo que tienen una comunicación constante con su jefe, en la (tabla 4.11) se observa que el 60.61% de los encuestados dicen estar de acuerdo de recibir capacitaciones “referidas a sus funciones que desempeñan dentro de la empresa y en la (tabla 4.14) se observa que el 63.64% de los

encuestados están de acuerdo que el ambiente laboral de la empresa ayuda a que ellos puedan tener un mejor desempeño, estos resultados coinciden con el autor Chiavenato (2009) quien nos dice que los factores que impulsan a un buen desempeño laboral es la buena comunicación que existe entre el jefe y sus trabajadores, el trabajo en equipo, la formación y desarrollo personal donde la empresa le proporciona a su personal desarrollar aptitudes, habilidades que lo ayuden a mejorar y por ultimo habla de la calidad de trabajo que tiene que ver con el ambiente laboral.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, muchos de los trabajadores entrevistados coincidieron que los factores que influyen en su desempeño es la buena relación que existe entre ellos y su jefe, otro de los factores era el clima laboral, el reconocimiento, las capacitaciones constantes y la buena relación que tienen entre ellos mismo.

Con relación al tercer objetivo específico: Establecer el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la “empresa Marynera S.A.C” de Trujillo – 2019.

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta y entrevista realizada a los trabajadores y gerente de la empresa Marynera, puedo afirmar que los trabajadores si tienen un alto nivel de desempeño, lo cual se observa en la (tabla 4.5) se observa que el 57.6% de los encuestados no suelen faltar a su centro de trabajo, en la (tabla 4.7) se observa que el 54.55% de los encuestados estaban de acuerdo en compromiso con las labores que tienen en la empresa y en la (tabla 4.6) se observa que el 63.64% de los encuestados estaban muy de acuerdo que los trabajadores cumplen con las tareas asignadas, los siguientes resultados coinciden con lo dicho por los autores “Robbins y Judge

(2013) A nivel organizacional el control del desempeño laboral ofrece una estimación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

De acuerdo a la entrevista realizada al gerente de la empresa Marynera, comento que el nivel de desempeño de sus colaboradores es muy alto, y es gracias a que en la empresa les brinda todos los recursos necesarios para que ellos respondan de manera positiva.

CONCLUSIONES

En este estudio se determinó como influye la felicidad organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Marynera S.A.C de Trujillo es manera significativa y positiva.

Se estableció la descripción de la felicidad organizacional de los colaboradores de la empresa Marynera S.A.C de Trujillo – 2019, es alto con los incentivos, una buena remuneración, la buena relación con sus compañeros, son la buena relación con los superiores, reconocimiento por el cumplimiento de metas y el lugar óptimo para laborar.

Se estableció el nivel de felicidad organizacional de los colaboradores de la empresa Marynera S.A.C de Trujillo – 2019, fue positivo una correcta remuneración, apoyo entre compañeros y el impulso de la empresa para el desarrollo personal.

Se estableció el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Marynera S.A.C de Trujillo – 2019, fue positivo una correcta remuneración, apoyo entre compañeros y el impulso de la empresa para el desarrollo personal.

Se estableció un estudio influencia entre la felicidad organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Marynera S.A.C de Trujillo – 2019, viendo un impacto en emociones positivas, altruismo y engagement.

RECOMENDACIONES

Seguir fomentado un ambiente donde los trabajadores se sientan feliz de trabajar ahí, que se sientan comprometidos con la empresa y de esta manera se puedan desempeñar laboralmente.

Fomentar siempre el cumplimiento de las metas organizacionales, con buenos incentivos, una buena remuneración por los logros y el reconocimiento constante por las buenas acciones.

Crear una alianza con algunos institutos donde los trabajadores puedan seguir una carrera o algo que los ayude a desarrollarse como personas, y de esta manera sigan teniendo un excelente rendimiento laboral.

Incentivar a los trabajadores a que sigan teniendo un alto desempeño en su trabajo, seguir haciéndolos sentir parte de la empresa.

REFERENCIAS

Libros

- Baker, D., Greenberg, C. y Hemingway, C. (2006). *What Happy Companies Know*. New Jersey, USA: Pearson Education.
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración, Liderazgo y Colaboración en un Mundo Competitivo*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Bisquerra, R. (2000). *Educación Emocional y Bienestar*. Barcelona: Praxis
- Brow, W. (1990). *Teoría de la organización y la administración, enfoque integral*. México: Limusa.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos (8 ed.)*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional (2 ed.)*. México: McGraw-Hill
- Dessler, G. (1996). *Administración de Personal*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Fernández, I. (2015). *Felicidad Organizacional*. Chile: Ediciones B Chile S.A
- Fischman, D. (2012). *La alta rentabilidad de la felicidad*. Lima: UPC Fondo Editorial.
- Hernández, R. (2006). *Fundamentos de la Metodología de la Investigación*. México: McGraw - Hill/ Interamericana Editores S.A.
- Hitt, M., Black, S., & Lyman, P. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación de México.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación (5 ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Peterson, C. y Seligman, M. (2004) *Características de Fortalezas y Virtudes. Un manual y clasificación*. Oxford University: Press.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación de México, S A. de C.V.
- Seligman, M. (2002). *Aunthentic Happiness (1 ed.)*. New York: Free Press.

Tesis

- Ackermna, D. (2004). *Investigación de un caso Organizacional del Clima y Satisfacción Laboral en una Unidad de Negocios de una Empresa del sector entretenimiento en la Ciudad de Lima*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú.
- Cabezas, V. (2017). *Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del banco de crédito libre, año 2017*. (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú.
- Diaz, K., Sánchez, M., Velandia, P. (2017). *Felicidad organizacional dentro de la empresa VOSAVOS S.A.S* (tesis de pregrado). Universidad Piloto de Colombia, Bogotá.
- Letelier, M. (2018). *Modelos de felicidad organizacional para mejorar indicadores de gestión en empresa de servicios* (tesis de maestría). Universidad técnica Federico Santa María, Chile.
- Mino, E. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque* (tesis de posgrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.
- Martell, Y. (2018). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa comunal CCA PATAZ – 2018*. (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Paz, K. y Espinoza, M. (2017). *Influencia de la felicidad organizacional en la productividad de los colaboradores en los Centro de Atención al Cliente de la Empresa América Móvil- Claro, Arequipa, 2016-2017*. (tesis de pregrado). Universidad Católica San Pablo, Perú.
- Yzquierdo, H. y Vasquez, Y. (2018). *Influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante LongHorn, Cajamarca, 2018* (Tesis de posgrado). Universidad Privada del Norte, Perú.

Web

- Ayala, M. (2019). Manual básico para evaluar el desempeño laboral en las PyMEs. *Tesis digital*
<http://www.bidi.uson.mx/TesisIndice.aspx?tesis=20194>
- Dutschke, G. (2013). Factores Condicionantes de la Felicidad Organizacional. *Revista de Estudios Empresariales Segunda época*, (1), 21-43. Recuperado de <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/819/805>
- Fernández, I. (21 de septiembre de 2015). ¿Qué es Felicidad Organizacional?. *Clafo-Fundación Universitat*. Recuperado de <http://clafo.com/landingart.php?id=33>
- Gaitán, J., Bretón, F., Choi, U., Mahecha, P. y Arteaga, M. (2015). Todo es cuestión de actitud Gestión de la Felicidad. *Harvard Deusto Business Review*, 6-17. Recuperado de <http://cladea.org/recursosacademicos/index.php/54-researches/114-todo-es-cuestion-de-actitud-gestion-de-la-felicidad>
- Ibarra, C. (26 de octubre de 2011). Tipos de investigación: Exploratoria, descriptiva, explicativa, correlacional. *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>
- Rojas, E. (29 de enero 2010). En busca de la Felicidad. *Diario El Mundo*. Recuperado de <https://www.elmundo.es/opinion/tribuna-libre/2010/01/22104995.html>
- Segura, D. y Ramos, L. (2009). Psicología de la Felicidad. *Revista Unifé* 17(1), 1-14. Recuperado de <http://www.unife.edu.pe/pub/revpsicologia/mdelcsegura.pdf>.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de la variable de desempeño laboral.

Cuestionario de evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Marynera (Adaptado de Pastor, 2018).

Sr. Trabajador, el presente cuestionario ayudará para la elaboración de esta tesis titulada; **La felicidad organizacional y su Influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la “empresa Marynera S.A.C” de Trujillo – 2019.**

INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una “X” en la casilla que considere conveniente.

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Indiferente (3)

De acuerdo (4)

Muy de acuerdo (5)

Variable: Desempeño laboral	1	2	3	4	5
1. ¿Te brindan incentivos en la empresa por destacar en el área?					
2. ¿La remuneración es de acuerdo al ley o norma?					
3. ¿Existe algún reconocimiento por cumplimiento de metas?					
4. ¿Eres puntual en las actividades que se desarrollas o el trabajo diario?					
5. No sueles faltar a tu centro de trabajo.					
6. ¿Cumples con las tareas asignadas por tu jefe?					
7. ¿Tienes compromiso con las tareas que te asignan extras o fuera de tu horario?					
8. ¿La interacción del equipo es positivo cuando se presenta algún problema?					
9. ¿La comunicación con tus superiores es constante?					
10. ¿Tienes una buena relación laboral con tus compañeros?					
11. ¿Durante las últimas semanas ha recibido capacitación en actividades referidas a las funciones que desempeña en la empresa?					
12. ¿Cuál es el impulso que recibió para su desarrollo personal dentro de la empresa?					
13. ¿De qué manera despiertan el interés de superarse para un mejor desenvolvimiento de sus actividades como colaborador?					
14. ¿El clima laboral es óptimo para el desarrollo de sus labores cotidianas?					
15. ¿La empresa se preocupa por brindarles condiciones óptimas donde laborar?					

Fuente: Elaborado por la autora.

Anexo 2: Cuestionario de la variable felicidad organizacional.

Cuestionario de evaluación de la felicidad organizacional de la empresa Marynera (Dutschke, 2013).

Sr. Trabajador, el presente cuestionario ayudará para la elaboración de esta tesis titulada; **La felicidad organizacional y su Influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la “empresa Marynera S.A.C” de Trujillo – 2019.**

INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una “X” en la casilla que considere conveniente.

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Indiferente (3)

De acuerdo (4)

Muy de acuerdo (5)

Variable: Felicidad organizacional	1	2	3	4	5
1. ¿La empresa Marynera innova y mejora continuamente sus servicios para ser líder del rubro?					
2. ¿La empresa le reconoce sus logros y estimula para que siga trabajando bien?					
3. ¿Se respira un ambiente tranquilo en la empresa Marynera?					
4. ¿Mantiene una buena relación con su jefe?					
5. ¿Se siente feliz con los objetivos que ha logrado en la empresa?					
6. ¿Desde su entrada a Marynera piensa que la empresa se ha vuelto un mejor lugar para trabajar?					
7. ¿Cree que existe un equilibrio entre su vida laboral y personal?					
8. ¿En la empresa se realiza actividades sociales donde se integre a todos los trabajadores?					
9. ¿En tu desempeño influye el apoyo del gerente?					
10. ¿La empresa te brinda algunas oportunidades para tu desarrollo personal?					
11. ¿En la organización existe reconocimiento por destacamento sobre los demás?					
12. ¿En la empresa existe un respeto mutuo entre compañeros?					
13. ¿Tienes compromiso con la organización o área donde te desarrollas?					

Fuente: Elaborado por la autora.

Anexo 3: Guía de entrevista

La presente entrevista se hace con la finalidad de obtener y recaudar información para un proyecto de investigación universitaria, sobre la influencia de la felicidad organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la “empresa Marynera S.A.C” de Trujillo – 2019.

- 1) ¿Brinda incentivos a sus colaboradores donde destacan más en la productividad?
- 2) ¿Aparte de la remuneración que son de acuerdo a la ley o régimen Mype usted si da alguna remuneración a su consideración?
- 3) ¿Cómo es la interacción y comunicación con tus colaboradores en forma jerárquica?
- 4) ¿Reciben capacitaciones tus colaboradores de acuerdo a su área, que temas?
- 5) ¿En los últimos años la organización en que ha innovado?
- 6) ¿Cómo reconoce los logros y estimula a los trabajadores?
- 7) ¿Cómo líder de la empresa Marynera se ha involucrado en a la vida personal de sus trabajadores de qué manera?
- 8) ¿Qué fechas y de qué forma realiza actividades sociales para sus colaboradores?
- 9) ¿Cómo gerente de qué manera influyes en el desempeño de tus trabajadores?
- 10) ¿En la organización existe respeto mutuo y compromiso de parte de los colaboradores?

ANEXO 6: Entrevista al gerente

Empresa: Marynera S.A.C Gerente: Sr. Arribasplata Arturo									
1.¿Brinda incentivos a sus colaboradores donde destacan más en la productividad?	2.¿Aparte de la remuneración que son de acuerdo a la ley o régimen Mype usted si da alguna remuneración a su consideración?	3.¿Cómo es la interacción y comunicación con tus colaboradores en forma jerárquica?	4.¿Reciben capacitaciones tus colaboradores de acuerdo a su área, que temas?	5.¿En los últimos años la organización en que ha innovado?	6.¿Cómo reconoce los logros y estimula a los trabajadores?	7.¿Cómo líder de la empresa Marynera se ha involucrado en a la vida personal de sus trabajadores de qué manera?	8.¿Qué fechas y de qué forma realiza actividades sociales para sus colaboradores?	9.¿Cómo gerente de qué manera influyes en el desempeño o de tus trabajadores?	10.¿En la organización existe respeto mutuo y compromiso de parte de los colaboradores?
<p>En cierta forma se puede decir, más que todo busco que haya un buen clima laboral, o sea de la siguiente manera ejemplo: los pagos estoy por encima del promedio mercado, se adelanta el pago un día antes que se cumpla el mes. Reconozco su desempeño por es lo más relevante ya que mi activo más importante es mi trabajador. Si tienen algún problema familiar, salud, temas personales también se le apoya ya que para mí es mi prioridad y también con el tema de préstamos o salarios adelantados.</p>	<p>El pago es de acuerdo a la ley, por estar en ley régimen microempresa no es obligatorio es voluntario como; canastas navideñas y juguetes para sus niños de las que ya son madre de familia, para fiestas patrias como es feriados se le paga doble remuneración del por día.</p>	<p>La interacción como la relación es buena y muy cordial con los trabajadores, siempre desde cuando ingresan queda en claro las normas por ejemplo hoy en día; no hay una diferencia donde yo jefe y trabajador, siempre guardando la cordialidad y los valores que existe dentro de organización. Siempre ya que es el principal factor para que pueda tener éxito la empresa y cumplir cada meta, donde se ve involucrado y con el compromiso de cada colaborador.</p>	<p>Todo el personal cuando recién ingresa es capacitado de acuerdo al trabajo que realizara o actividades donde estos ejemplos; hoy en día tengo un amigo que trabaja en cruceros, lo cual está de vacaciones y aprovecho para que los capacite a los trabajadores en atención al cliente. También mi hermano donde tiene su empresa de consultores induce e informado sobre los objetivos y meta de la empresa, así marche en una sola dirección. Contamos con especialistas en capacitaciones se dan diversos temas como atención al cliente también postura, vestuario ya que cuidamos mucho la imagen personal de la organización.</p>	<p>En los últimos años las empresas se han expandido, así como también innovando, lo cual si no se adapta a los cambios y tendencias mundiales pues salirse muy fácil del mercado. En la actualidad somos unos de los primeros restaurantes en el delibere en la ciudad de Trujillo. Lo cual estamos trabajando con a la empresa globo. También se aplicado uno de nuestros locales con toda la tecnología e implantación contando con los pedidos online también en una Tablet.</p>	<p>Se reconoce los logros a través de viajes o también algún sorteo que se realiza, pero mayormente se les reconoce a todos y no individual.</p>	<p>Siempre ya que si el personal no está bien no funciona bien la organización, siempre se le está haciendo un seguimiento ya que contamos con una persona encarga de ellas mayormente cuando tienen problemas de salud siempre se les apoya ya sea monetaria o moralmente.</p>	<p>En la organización implementamos una norma interna que todos los eventos se solevan en cualquier fecha del año como: cumpleaños, aniversario, feriados, navidad, fiesta patria, etc.</p>	<p>En la motivación de que siempre ellos lo pueden sí que todo tiene una solución mayormente que realicen o alguna actividad o trabajo pues se le capacita se conversa y se trata de dar una solución y no que de complicarlo. O también cuando necesitan adelantos ya sea por diversos motivos.</p>	<p>Siempre para él, lo más esencial que debe existir dentro de lo laboral el respeto y comunicación. Sé a tenidos algunos malos entendidos, pero no muy graves. Cada vez trato que haya un trato cordial y respetando opiniones y jerarquía ya que el trato es igual para todos desde el sub gente hasta el que hace la limpieza.</p>

Anexo 5: Procesamiento de datos en el programa SPS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
1	P1	Númérico	8	0	1. ¿Te brindan incentivos en la empresa por destacar en el área?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
2	P2	Númérico	8	0	2. ¿La remuneración es de acuerdo a ley o norma?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
3	P3	Númérico	8	0	3. ¿Existe algún reconocimiento por cumplimiento de metas?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
4	P4	Númérico	8	0	4. ¿Eres puntual en las actividades que se desarrollan o el trabajo diario?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
5	P5	Númérico	8	0	5. No sueles faltar a tu centro de trabajo.	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
6	P6	Númérico	8	0	6. ¿Cumples con las tareas asignadas por tu jefe?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
7	P7	Númérico	8	0	7. ¿Tienes compromiso con las tareas que te asignan extras o fuera de tu horario?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
8	P8	Númérico	8	0	8. ¿La interacción del equipo es positivo cuando se presenta algún problema?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
9	P9	Númérico	8	0	9. ¿La comunicación con tus superiores es constante?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
10	P10	Númérico	8	0	10. ¿Tienes una buena relación laboral con tus compañeros?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
11	P11	Númérico	8	0	11. ¿Durante las últimas semanas ha recibido capacitación en actividades referidas a las funciones que dese...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
12	P12	Númérico	8	0	12. ¿Cuál es el impulso que recibió para su desarrollo personal dentro de la empresa?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
13	P13	Númérico	8	0	13. ¿De qué manera despiertan el interés de superarse para un mejor desenvolvimiento de sus actividades co...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
14	P14	Númérico	8	0	14. ¿El clima laboral es óptimo para el desarrollo de sus labores cotidianas?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
15	P15	Númérico	8	0	15. ¿La empresa se preocupa por brindarles condiciones óptimas donde laborar?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
16	P16	Númérico	8	0	16. ¿La empresa Marynera innova y mejora continuamente sus servicios para ser líder del rubro?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
17	P17	Númérico	8	0	17. ¿La empresa le reconoce sus logros y estimula para que siga trabajando bien?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
18	P18	Númérico	8	0	18. ¿Se respira un ambiente tranquilo en la empresa Marynera?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
19	P19	Númérico	8	0	19. ¿Mantiene una buena relación con su jefe?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
20	P20	Númérico	8	0	20. ¿Se siente feliz con los objetivos que ha logrado en la empresa?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
21	P21	Númérico	8	0	21. ¿Desde su entrada a Marynera piensa que la empresa se ha vuelto un mejor lugar para trabajar?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
22	P22	Númérico	8	0	22. ¿Cree que existe un equilibrio entre su vida laboral y personal?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
23	P23	Númérico	8	0	23. ¿En la empresa se realiza actividades sociales donde se integre a todos los trabajadores?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
24	P24	Númérico	8	0	24. ¿En tu desempeño influye el apoyo del gerente?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
25	P25	Númérico	8	0	25. ¿La empresa te brinda algunas oportunidades para tu desarrollo personal?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
26	P26	Númérico	8	0	26. ¿En la organización existe reconocimiento por destacamiento sobre los demás?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
27	P27	Númérico	8	0	27. ¿En la empresa existe un respeto mutuo entre compañeros?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
28	P28	Númérico	8	0	28. ¿Tienes compromiso con la organización o área donde te desarrollas?	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
29										

Vista de datos Vista de variables

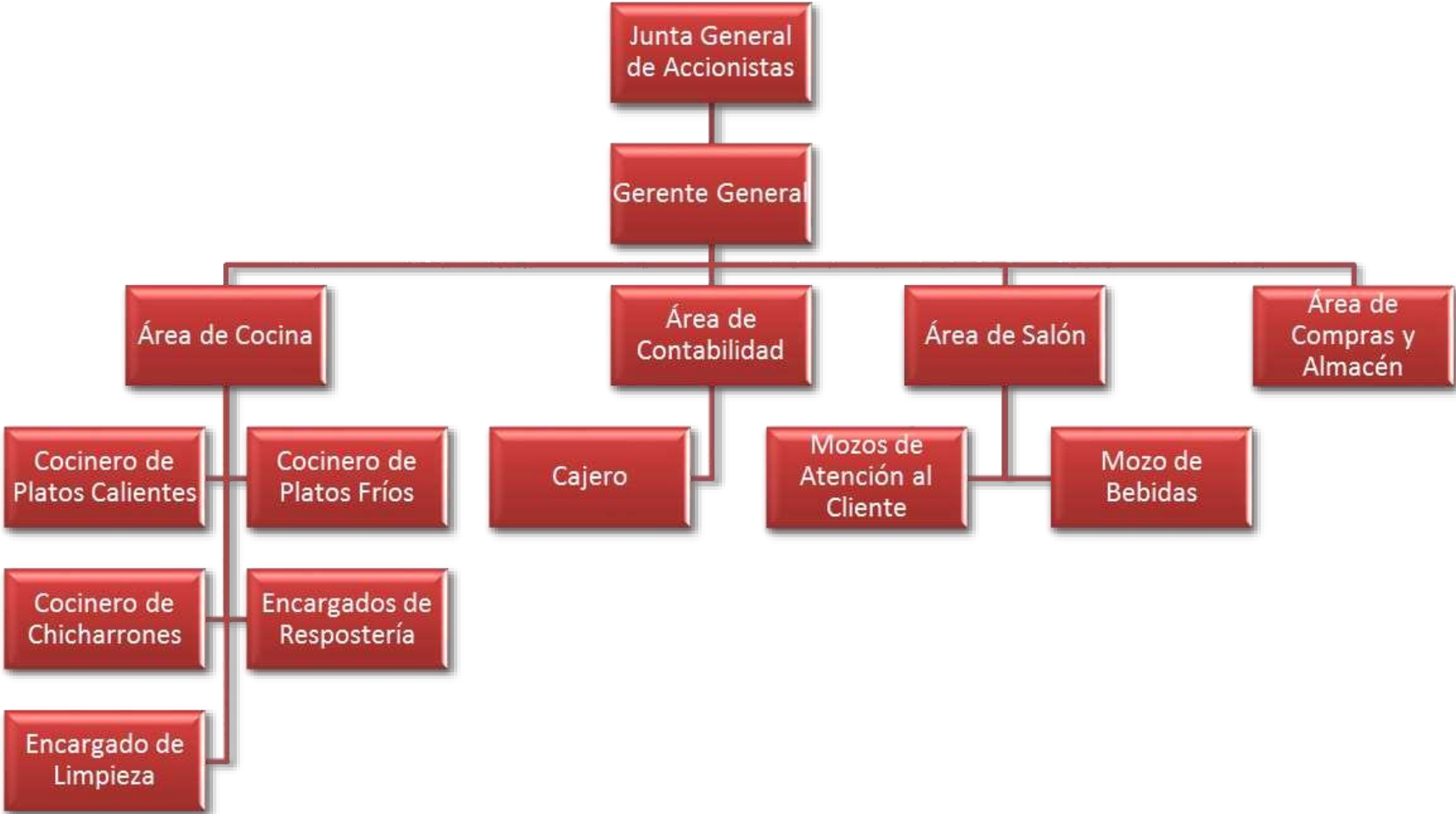
Anexo 6:*Relación de los colaboradores de la empresa Marynera S.A.C*

Nº Ord.	Apellidos y Nombres	Sexo H - M	Edad	Responsabl
01	A. P, Arturo	M	37	Gerente
02	A. L, Carla	M	21	Contadora
03	C. V, Josie	M	22	Asistente
04	J. I, Deysi	M	29	Marketing
05	L. R, Laura	M	16	Mesera
06	L. Y, Amanda	M	42	Asist. Contad.
07	O. V, Zaira	M	20	Mesera
08	O. G, Dora	M	23	Mesera
09	P. G, Ana	M	19	Mesera
10	P. G, Mashyel	M	27	Mesera
11	R. V, Olivia	M	33	Mesera
12	R. P, Rosa	M	24	Mesera
13	S. J, Lina	M	33	Mesera
14	T. L, Rosa	M	36	Mesera
15	Z. C, Jessica	M	39	Cocina
16	A. P, Luzmila	M	52	Cocina
17	G.M, Cynthia	M	24	Mesera
18	M. T, Madeleine	M	26	Mesera
19	M. G, Ana	M	27	Mesera
20	M. I, Treisy	M	21	Mesera
21	P. G, katerin	M	26	Mesera
22	Q. V, Gladys	M	22	Mesera
23	R. R, María	M	39	Cocina
24	S. L, Fanny	M	26	Mesera
25	U. G, Nilda	M	33	Cocina
26	A. V, Ana	M	31	Mesera
27	M. D, Karla	M	21	Mesera
28	G. D, Melanie	M	23	Mesera
29	L. F, Carlos	V	32	Seguridad
30	G. C, José	V	34	Seguridad
31	C. L, Lizzeth	M	29	Compras
32	A. L, José	V	53	Compras
33	L. L, Sandra	M	24	Asist. Compras

Fuente: Empresa Marynera S.A.C.

Fecha: 05 diciembre 2019.

Anexo 7: Organigrama de la Empresa INVERSIONES ARRIBASPLATA S.A.C



Fuente: Empresa INVERSIONES ARRIBASPLATA S.A.C
Fecha: 05 diciembre 2019

Anexo 8: Autorización de investigación



Fuente: Empresa Inversiones Arribasplata S.A.C

Anexo 9: Verificación de empresa en actividad

Resultado de la Búsqueda	
RUC:	20482608371 - INVERSIONES ARRIBASPLATA S.A.C
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Nombre Comercial:	MARYNERA
Fecha de Inscripción:	30/06/2010
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	AV. DANIEL ALCIDES CARRION NRO. 0546 URB. SAN NICOLAS LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIUU 55205 - RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS. Secundaria 1 - CIUU 51212 - VTA. MAY. DE MATERIAS PRIMAS AGROPEC.
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 13/09/2012 BOLETA PORTAL DESDE 12/12/2019 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 18/09/2018
Afiliado al PLE desde:	-
Padrones:	NINGUNO
Fecha consulta: 14/07/2020 23:26	

Fuente: SUNAT

Anexo 10: Fotos de encuesta a los colaboradores



Anexo 11: Fotos de entrevista al gerente

