UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

LA FELICIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA DISTRIBUIDORA SAN BENITO- HUÁNUCO

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR

BARUA GUERRA, Yerson Ivan

TINGO MARÍA – PERÚ

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
Tingo María
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 004/2025-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 07 días del mes de enero de 2025, siendo las 11:15 a.m., reunidos en el auditorio del Centro de Simulación de Negocios y Asesoría Empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro.315/2022-D-FCEA, de fecha 27 de setiembre de 2022, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para optar el título de Licenciado en Administración denominado: **LA FELICIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA DISTRIBUIDORA SAN BENITO - HUÁNUCO**, presentado por el Bachiller en Ciencias Administrativas **YERSON IVAN BARUA GUERRA.**

Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 53° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

APROBADO POR : **UNANIMIDAD**

CALIFICATIVO : **BUENO**

Siendo las 12:15 p.m., se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 07 de enero de 2025

Universidad Nacional Agraria de la Selva
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN UNAS
Tingo María

Dr. VICTOR CHACON LOPEZ
Presidente

Mag. EDWARD JAVIER COZ RODRIGUEZ
Miembro

Dr. JHON HITLER MELENDEZ ORDOÑEZ
Miembro

Dr. INOCENTE FELICIANO SALAZAR ROJAS
Asesor

Nota:

(Excelente = 19-20)
(Muy Bueno = 16, 17, y 18)
(Bueno = 13, 14, y 15)
(Regular = 11, 12,)
(Malo = 0, a 10)

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 085 - 2025 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Administración

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de Suficiencia Profesional	

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
LA FELICIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA DISTRIBUIDORA SAN BENITO- HUÁNUCO	BARUA GUERRA, Yerson Ivan	19 % Diecinueve

Tingo María, 24 de marzo de 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE GESTION DE LA INVESTIGACION
Dr. Tomas Menacho Malluqui
JEFE

C.C. Archivo

REGISTRO DE TESIS CONDUCENTE AL TÍTULO UNIVERSITARIO

(Resol. 1562-2006-ANR, Resol.N°033- 2023-CU-R-UNAS y Resol. 059-2013-CU-R-UNAS)

I. DATOS GENERALES DE PREGRADO

Universidad	: Universidad Nacional Agraria de la Selva
Facultad	: Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional	: Administración
Título de tesis	: la Felicidad y Productividad laboral de los colaboradores de la distribuidora San Benito-Huánuco
Objetivo General	: Determinar la relación entre la felicidad y la productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco
Objetivos Específicos	1. Determinar la relación entre la identidad en la productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco 2. Determinar la relación entre las remuneraciones en la productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco. 3. Determinar la relación entre la Satisfacción laboral en la productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco
Autor	: Yerson Ivan Barua Guerra
Asesor de tesis	: Dr. Inocente Feliciano Salazar Rojas
DNI	: 74472776
Correo electrónico	: yersonbarua@gmail.com
Área de investigación	: Gestión Integral de Organizaciones (PICSDS)
Grupo de investigación	: Desarrollo Empresarial
Línea(s) de investigación(s)	: Desarrollo Empresarial
Lugar de Ejecución	: Ciudad de Tingo María, Provincia de Leoncio Prado y Departamento de Huánuco
Fecha de Inicio	: 8 de agosto de 2022
Fecha termino	: 14 de diciembre de 2023
Presupuesto y financiamiento	: Propio: S/. 1000.00 : FEDU: S/ 00.00

Yerson Ivan Barua Guerra
TESISTA

Dr. Inocente F. Salazar Rojas
Asesor de tesis (Barua G., Y.I.)

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi fortaleza y quien me da fuerzas para seguir logrando mis objetivos y seguir adelante.

A mi Mamá por ser mi soporte y la que me da fuerzas de seguir adelante, por apoyarme y creer en mí siempre, de la misma forma a mi abuelo Adman por estar conmigo en su momento y brindarme su apoyo incondicional.

A mis profesores, por su guía, paciencia y conocimiento compartido. Han sido faros que iluminaron mi sendero educativo, inspirándome a buscar la excelencia.

AGRADECIMENTOS

En primer lugar, expreso mi más sincero agradecimiento a Dios, fuente de inspiración y fortaleza en cada paso de este proceso, por permitirme culminar este importante proyecto académico.

A nuestra alma mater la Universidad Nacional Agraria de la Selva, por brindarme la oportunidad de poder aprender y ampliar mis conocimientos académicos.

A mi mamá, por el apoyo constante ha sido mi mayor motivación. Gracias por su comprensión en los momentos de dedicación a este proyecto y por ser mi fuente inagotable de fortaleza.

Quiero extender mi gratitud a la señorita Adriana Nicoll Espinoza Alvarado, quien, con su apoyo incondicional, amor y paciencia me brindo la motivación necesaria para superar los desafíos y avanzar con determinación. Este logro es también suyo.

Expreso mi más sincero agradecimiento a los distinguidos miembros del jurado de esta tesis, Dr. Víctor Chacón; Mag. Edwar Coz y Dr. Jhon Meléndez, por el tiempo y la dedicación que han brindado en la evaluación, su experiencia, conocimientos y observaciones valiosas han contribuido significativamente a mejorar la calidad de esta investigación.

Agradezco especialmente a mi asesor de tesis, Inocente F. Salazar Rojas, por sus consejos, paciencia y dedicación. Su asesoramiento ha sido fundamental en la formulación y desarrollo de esta investigación.

Finalmente, agradezco a la empresa Distribuidora San Benito y a todos sus colaboradores por su disposición y confianza al permitir que esta investigación se lleve a cabo, contribuyendo significativamente al análisis y comprensión de los temas abordados.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN ..... **XI**
ABSTRACT ..... **XIII**
INTRODUCCIÓN ..... **XV**
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO **1**
1.1 Antecedentes de la investigación 1
1.1.1 Internacional 1
1.1.2 Nacional 5
1.2 Bases teóricas 7
1.2.1 Felicidad laboral 7
1.2.2 Importancia de la felicidad laboral 11
1.2.3 Dimensiones de la felicidad laboral 12
1.2.4 Productividad laboral 16
1.2.5 Dimensiones de Productividad 18
1.2.6 Relación entre Felicidad y Productividad laboral 23
1.2.7 Definición de Términos 24
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES **27**
2.1 Hipótesis general 27
2.2 Hipótesis específicas 27
2.3 Matriz de Consistencia 28
2.4 Operacionalización de Variables 29
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN **31**
3.1 Tipo y nivel de investigación 31
3.2 Diseño de la investigación 31
3.3 Población y muestra 32
3.4 Técnicas de recolección de datos 34
3.5 Técnicas estadísticas para procesamiento de la información 34

3.5.1. Estadísticos descriptivos 34
3.5.2. Estadística inferencial 34
CAPÍTULO IV: RESULTADOS **37**
4.1. Descripción de la muestra 37
4.2. Felicidad de los colaborados de la Distribuidora San Benito 38
4.2.1 Dimensión identidad 44
4.2.2 Dimensión remuneraciones 50
4.2.3 Dimensión Satisfacción laboral 55
4.3. Productividad de los colaborados de la Distribuidora San Benito 61
4.3.1 Dimensión Eficacia 66
4.3.2 Dimensión Eficiencia 71
4.3.3 Dimensión Clima Organizacional 77
4.4. Demostración de hipótesis 82
4.4.1 Demostración de hipótesis general 82
4.4.2 Demostración de hipótesis específica 1 84
4.4.3 Demostración de hipótesis específica 2 86
4.4.4 Demostración de hipótesis específica 3 88
CAPÍTULO V: DISCUSION **92**
CONCLUSIONES **100**
RECOMENDACIONES **102**
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS **103**
ANEXOS **109**

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Número de Trabajadores de Distribuidora San Benito – Huánuco 33
Tabla 2 Confiabilidad del instrumento cuestionario (la felicidad y la productividad laboral) 35
Tabla 3 Análisis de juicio de expertos..... 36
Tabla 4 Descripción de la muestra utilizada en la investigación..... 37
Tabla 5 Niveles de desarrollo de la felicidad en la Distribución San Benito – Huánuco..... 39
Tabla 6 Niveles de desarrollo de la Felicidad en la Distribuidora San Benito – Huánuco, según variables demográficas..... 42
Tabla 7 Niveles de desarrollo de la Felicidad en la Distribuidora San Benito – Huánuco, según dimensiones 44
Tabla 8 Niveles de desarrollo de la Felicidad según indicadores de la dimensión Identidad 46
Tabla 9 Preguntas del indicador de "Compromiso organizacional"..... 48
Tabla 10 Preguntas del indicador de "Identificación con la Organización"..... 50
Tabla 11 Niveles de desarrollo de la Felicidad según indicadores de la dimensión Remuneraciones..... 51
Tabla 12 Preguntas del indicador de "Salario" 53
Tabla 13 Preguntas del indicador de "Incentivos" 55
Tabla 14 Niveles de desarrollo de la Felicida según indicadores de la dimensión Satisfacción Laboral..... 56
Tabla 15 Preguntas del indicador de "Motivación"..... 58
Tabla 16 Preguntas del indicador de "Reconocimiento"..... 60
Tabla 17 Niveles de desarrollo de la Productividad en la Distribuidora San Benito – Huánuco 62
Tabla 18 Niveles de desarrollo de la Productividad en la Distribuidora San Benito – Huánuco, según variables demográficas..... 64
Tabla 19 Niveles de desarrollo de la Productividad en la Distribuidora San Benito – Huánuco, según dimensiones..... 66
*Tabla 20 Niveles de desarrollo de la Productividad según indicadores de la dimensión Eficacia*67
Tabla 21 Preguntas del indicador "Cumplimiento de metas" 69
Tabla 22 Preguntas del indicador "Responsabilidad y Puntualidad"..... 71

Tabla 23 Niveles de desarrollo de la productividad según indicadores de la dimensión Eficacia *72*
Tabla 24 Preguntas del indicador "Innovación de Implementos" *74*
Tabla 25 Preguntas del indicador "Trabajo en equipo" *76*
Tabla 26 Niveles de desarrollo de la Felicidad según indicadores de la dimensión Clima Organizacional *78*
Tabla 27 Preguntas del indicador "Ambiente Interno" *80*
Tabla 28 Preguntas del indicador "Ambiente Externo" *81*
Tabla 29 Correlaciones entre la Felicidad * productividad laboral *83*
Tabla 30 Correlaciones entre Identidad * Productividad laboral *85*
Tabla 31 Correlaciones entre Remuneraciones * Productividad laboral *87*
Tabla 32 Correlaciones entre la Satisfacción laboral * Productividad laboral *89*
Tabla 33 Resumen de correlaciones encontradas para la Hipótesis planteadas *90*

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 *Matriz de consistencia interna del plan de investigación: "La Felicidad y la productividad laboral de los trabajadores de la Distribuidora San Benito"* *28*
Figura 2 *Operacionalización de variable Felicidad y Productividad laboral de la Distribuidora San Benito – Huánuco*..... *29*
Figura 3 *Diseño no experimental de corte transversal* ***32***
F***igura 4*** *Número de Trabajadores de Distribuidora San Benito – Huánuco* *33*
Figura 5 *Niveles de desarrollo de la felicidad en la Distribución San Benito – Huánuco* *40*
Figura 6 *Niveles de desarrollo de la Felicidad en la Distribuidora San Benito – Huánuco, según dimensiones*..... *44*
Figura 7 *Niveles de desarrollo de la Productividad en la Distribuidora San Benito – Huánuco*... *62*
Figura 8 *Niveles de desarrollo de la productividad en la Distribuidora San Benito – Huánuco, según dimensiones*..... *66*
Figura 9 *Diagrama de dispersión de las variables Felicidad y Productividad laboral*..... *83*
Figura 10 *Diagrama de dispersión entre la D1 identidad y VY Productividad laboral* *85*
Figura 11 *Diagrama de dispersión entre la D2 Remuneraciones y VY Productividad laboral*..... *87*
Figura 12 *Diagrama de dispersión entre la D3 Satisfacción laboral y VY Productividad laboral* *89*

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 *Instrumento para la recolección de datos* *110*
Anexo 2 *Validación de instrumento del experto 1* *110*
Anexo 3 *Validación de instrumento del experto 2* *110*
Anexo 4 *Validación de instrumento del experto 3* *110*
Anexo 5 *Base de datos* *110*

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre la Felicidad y Productividad Laboral de la Distribuidora San Benito – Huánuco.

El estudio es de tipo aplicada con un nivel descriptivo correlacional y el diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por colaboradores de la organización (n=44), que fueron sometidos a una encuesta que se desarrolló utilizando un cuestionario con escala de Likert, conformado por 20 preguntas para variable Felicidad y 20 preguntas para la variable Productividad. Para procesar y analizar los datos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial no paramétrica, Rho Spearman para determinar la correlación entre las variables.

Los resultados logrados de acuerdo con el nivel de la felicidad en la Distribuidora San Benito - Huánuco, organizados en tres categorías mala, regular y buena. No hay casos de felicidad "mala", en el nivel siguiente un 36.4% (16 personas), los colaboradores tienen un nivel de felicidad considerado "regular".

La mayoría de los colaboradores 28 personas (63.6%) se encuentran en un nivel de felicidad "bueno", lo cual es un indicador positivo ya que la Distribuidora San Benito - Huánuco tiene un entorno laboral mayoritariamente positivo.

En cuanto a niveles de productividad en la Distribuidora San Benito, desglosados de la misma manera en tres categorías: "Mala," "Regular" y "Buena,”.

Se registraron 6 casos con productividad "Regular", lo que equivale al 13.6% del total de colaboradores. Este porcentaje representa una pequeña proporción de colaboradores cuyo rendimiento podría beneficiarse de un mayor apoyo o capacitación.

La mayoría de los colaboradores, con un total de 38 casos, alcanza una productividad "Buena", lo que representa el 86,4% del total. Este alto porcentaje refleja que la gran mayoría

del equipo mantiene un nivel de desempeño satisfactorio, consolidando un entorno productivo en la organización.

Los resultados nos indican que existe una correlación positiva, significativa y alta (rs=0.791; Sig.=0.000<a=0.05) entre la felicidad laboral y la productividad de los colaboradores; asimismo, se encontraron correlaciones altas entre dimensión satisfacción y la productividad laboral (rs=0,758, sig. = 0.000); también entre la identidad con la productividad (rs=0,678, sig. = 0.000); asimismo, con las remuneraciones y productividad (rs=0,730, sig. = 0.000).

Palabras claves: Felicidad, Productividad, colaboradores.

The Happiness and the Job Performance of the Collaborators of the San Benito Distributor in Huánuco

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship that exists between the happiness and the job performance at the San Benito distributor in Huánuco, [Peru].

The study was of an applied type with a descriptive, correlational level and a non-experimental design. The sample was made up of collaborators from the organization (n=44), which were submitted to a survey that was carried out using a questionnaire with a Likert scale that was made up of twenty questions for the "happiness" variable and twenty questions for the "productivity" variable. In order to process and analyze the data, the descriptive and inferential statistic was used; Spearman's Rho was used to determine the correlation between the variables.

The results that were achieved, according to the level of the happiness within the San Benito distributor in Huánuco, were organized into three categories: "bad," "average" and "good." There were no cases of "bad" happiness; at the next level, 36.4% (sixteen people), of the collaborators had a level of happiness [that they considered to be] "average."

The majority of the collaborators, twenty-eight people (63.6%) were found to be at a "good" level of happiness, which is a positive indicator, since the San Benito distributor in Huánuco had a mainly positive workplace environment.

With respect to the levels of the productivity at the San Benito distributor, they were broken down in the same fashion, into three categories: "bad," "average" and "good."

There were six cases of “average” productivity that were recorded, which was equivalent to 13.6% of the total collaborators. This percentage represented a small proportion of the collaborators whose yield could benefit from greater support or training.

The majority of the collaborators, with a total of thirty-eight cases, achieved a productivity that was “good,” which represented 86.4% of the total. This high percentage reflected that the large majority of the team maintained a satisfactory level of performance, strengthening a productive environment in the organization.

The results indicated that a positive, significant and high correlation existed (rs=0.791; Sig.=0.000<a=0.05) between the happiness at work and the productivity of the collaborators; likewise, high correlations were found between the satisfaction dimension and the job productivity (rs=0.758, sig. = 0.000), as well as, between the identity and the productivity (rs=0.678, sig. = 0.000), and between the remunerations and the productivity (rs=0.730, sig. = 0.000).

Keywords: happiness, productivity, collaborators

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, tanto las organizaciones públicas como privadas suelen centrarse en indicadores contables, financieros y operativos para evaluar su desempeño. Este enfoque, aunque necesario, tiende a relegar aspectos emocionales clave, como la felicidad de los empleados. Existe una creciente percepción de que el bienestar emocional de los colaboradores influye significativamente en su productividad; Sin embargo, muchas empresas aún no han explorado a fondo esta relación ni cuentan con evidencia estadística sólida que respalde su importancia. Esta falta de atención limita el aprovechamiento pleno del potencial humano en el lugar de trabajo.

Lamentablemente, hoy en día las organizaciones priorizan únicamente los resultados tangibles de la productividad, dejando de lado los factores intangibles pero cruciales, como la felicidad laboral. Este aspecto emocional, aunque menos visible, es esencial para el desempeño efectivo de los colaboradores y su relación con el entorno laboral. Reconocer y fomentar la felicidad en el trabajo no solo impacta positivamente en los resultados, sino que también fortalece la sostenibilidad de las organizaciones a largo plazo.

El aumento en los niveles de productividad no depende exclusivamente del esfuerzo individual del empleado, sino también de una gestión organizacional que promueva un ambiente laboral positivo y estimulante. Aquí es donde surge la denominada “Gerencia de la Felicidad”, una práctica orientada a abordar las necesidades del talento humano mediante estrategias motivacionales y entornos de trabajo enriquecedores. Este enfoque permite atender los desafíos emocionales de los empleados, incrementando su compromiso y rendimiento.

Como evidencia de la relevancia de la felicidad, el Reporte Mundial de la Felicidad, elaborado por la Organización de las Naciones Unidas entre 2021 y 2023, destaca a Finlandia, Dinamarca e Islandia como los países más felices del mundo. En el caso de América Latina, Costa Rica ocupa el puesto 12°, mientras que México se encuentra en la posición 25° (National Geographic, 2024). Estos datos subrayan que el bienestar y la felicidad no solo son aspiraciones individuales, sino también objetivos alcanzables que pueden integrarse en la gestión organizacional para mejorar tanto la vida de los colaboradores como los resultados empresariales.

La felicidad y la productividad laboral son conceptos relacionados que han despertado gran interés en el ámbito empresarial y académico, especialmente en el contexto de los colaboradores de una organización. La felicidad en el trabajo, definida como el bienestar emocional y la satisfacción con las condiciones laborales, no solo influye en la calidad de vida de los empleados, sino también en los resultados de la empresa.

Por otro lado, la productividad laboral, entendida como la capacidad de los colaboradores para alcanzar los objetivos organizacionales, depende de dimensiones como la eficacia, la eficiencia y el clima organizacional (Robbins & Judge, 2013). Estas variables son fundamentales para garantizar que los recursos humanos contribuyan de manera óptima al logro de las metas de la empresa.

Estudios recientes han demostrado que un entorno laboral positivo y colaboradores satisfechos pueden incrementar la productividad empresarial. Por ejemplo, Oswald, Proto y Sgroi (2014), concluyeron que los colaboradores más felices son significativamente más productivos, resaltando la importancia de implementar estrategias que promuevan el bienestar emocional. Asimismo, Mendoza (2017), destacó que un colaborador comprometido puede ser hasta tres veces más productivo que uno que no lo está, lo que subraya la relevancia de fomentar la satisfacción y el compromiso en el trabajo.

En el ámbito empresarial actual, la felicidad de los colaboradores son factores fundamentales para garantizar el éxito organizacional. Sin embargo, a nivel local, la Distribuidora San Benito enfrenta desafíos significativos en este aspecto, ya que no está tomando en cuenta el sentir y las necesidades emocionales de sus empleados. Este descuido puede repercutir negativamente en el compromiso, la motivación y, por ende, en la productividad general de la organización.

En el caso de la Distribuidora San Benito, la falta de atención a las percepciones y emociones de los empleados podría estar impactando en su eficacia, eficiencia y clima organizacional. Robbins y Judge (2013) destacan que un buen clima organizacional no solo mejora la relación entre los empleados y la empresa, sino que también incrementa el rendimiento y la retención de talento. La ausencia de estas prácticas podría estar limitando el desarrollo de la organización y su capacidad para competir en el mercado local.

Por otra parte en el estudio se planteó como objetivo general; OG: Determinar la relación entre la felicidad y la productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco, los objetivos específicos planteados: O1: Determinar la relación entre la identidad en la productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco; O2: Determinar la relación entre las remuneraciones en la productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco; O3: Determinar la relación entre el Satisfacción laboral en la productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.

La hipótesis general se planteó lo siguiente; HG: Existe relación positiva y significativa entre la Felicidad y la Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

1.1.1 Internacional

Jiménez y Toyos (2021), en su tesis que tuvo como objetivo analizar el impacto de la Felicidad y Evaluación del desempeño laboral de los colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana, período agosto - diciembre del año 2020, Distrito Nacional, República Dominicana.

El presente es un estudio de tipo mixto, debido a que involucra el desarrollo de investigaciones combinando una metodología cuantitativa con una cualitativa, para así obtener resultados más extensos. Teniendo una muestra de 65 personas, por el tipo de análisis que se hizo, este estudio se clasifica como experimental, porque utilizamos la manipulación y las pruebas controladas para entender los procesos causales. En general, una o más variables son manipuladas para determinar su efecto sobre una variable dependiente y será una investigación de campo, Con relación al manejo de la población, el estudio se considera modelo exploratorio, ya que es un tipo de investigación utilizada para estudiar un problema que no está claramente definido.

El instrumento tuvo una prueba piloto que se les aplico a 5 personas semejantes a las del estudio y luego fue validado por 2 expertos con conocimientos del tema y la metodología. Los aspectos que pueden recibir modificaciones una vez concluido el piloto y/o juicio de expertos son: los términos usados, orden de los temas o preguntas y tiempo para completar el levantamiento del caso

Teniendo como resultados en el indicador de eficacia el 52% de los colaboradores dicen cumplir con las metas de comunicación, efectividad, trabajo en equipo, entre otras, establecidas por la institución. Mientras que un 48% de los colaboradores expresaron que no siempre cumplen con dichas metas, por tal razón, se deben implementar estrategias para motivar a los mismos al cumplimiento de los objetivos de la institución. En cuanto al indicador de productividad, el 45% de los colaboradores del Call Center de Edesur expresaron que la evaluación del desempeño siempre es efectiva, para mejorar el rendimiento laboral, por otro lado, solo el 34% de los colaboradores sienten que la evaluación del desempeño es llevada a cabo de manera justa y el 63% de los mismos respondieron que su desempeño depende de su estado emocional ¨felices¨ que se sientan en la institución, En el indicador de compensaciones y reconocimientos el 40% de los colaboradores perciben que son reconocidos por los resultados alcanzados en sus metas. Sin embargo, el porcentaje restante equivalente a un 60% no siempre se identifica de la misma manera por tal razón, se considera necesario que se implementen nuevos métodos o métricas que permitan medir y valorar el esfuerzo de los resultados obtenidos de todos los colaboradores, para que se sientan felices y motivados en la institución. En el indicador de compensaciones y beneficios el 83% de los colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana expresaron que existen compensaciones o beneficios para todos en la institución como parte de las políticas de la empresa, aun así, el 17% restante no piensa de la misma manera lo que puede indicar que los mismos desconocen la existencia de dichos beneficios y por tal razón, no pueden beneficiarse de los mismos.

En conclusión, la felicidad laboral permite mejorar la productividad, lo cual genera lealtad y compromiso por parte de los colaboradores y es la clave para mejorar los resultados y hacer la diferencia con la competencia. Al realizar la investigación y la aplicación de la encuesta se pudo observar que los resultados fueron muy variados, tanto en los indicadores

de felicidad laboral como los de evaluación de desempeño, lo cual indica que existen deficiencias tanto en la comunicación como en las políticas existentes en la institución.

Gómez, Borda, Giraldo, Cortez y Forigua (2019), en su tesis que tuvo como objetivo determinar la influencia de la felicidad en la productividad de los trabajadores en las organizaciones de Colombia.

La recolección de fuentes secundarias relacionadas en el presente trabajo de investigación se realizó a través de diferentes artículos de revistas y bibliografías, que permitieron dar fundamento al resultado alcanzado en el planteamiento de la hipótesis y se diseñó una encuesta la cual fue aplicada a grupos focales, con el objetivo de mostrar la influencia de la felicidad en la productividad en las empresas donde trabaja cada uno de los encuestados.

Los 68 encuestados seleccionados laboran tanto para empresas del sector público (1 empresa) como para empresas del sector privado (4 empresas), entre las cuales se encuentran entidades del sector financiero y de servicios.

Los resultados obtenidos a través de la compilación de los datos de la encuesta para medir felicidad versus los indicadores de productividad a fin de hallar correlaciones por medio del análisis de regresión lineal, demarcan un 5.7% de explicación de la varianza en la relación entre las variables estudiadas; sin embargo se aplica un segundo instrumento estadístico el cual es el análisis polinómico, el cual ajusta el índice de correlación a un 13.4% de capacidad explicativa por parte de los componentes en conjunto de la felicidad sobre los resultados obtenidos por los indicadores de productividad de las cinco organizaciones; permite afirmar que hay una correlación positiva y directamente proporcional entre la felicidad y la productividad, comprobando la hipótesis de trabajo. Sin embargo, es preciso resaltar que la diferencia porcentual (86.6%) está representando otros factores que afectan la

productividad, tales como el uso de tecnología, capacitaciones constantes, flexibilidad, entre otros.

Benítez (2018), en esta investigación que tuvo como estudiar la influencia de la comunicación en la entidad, el clima laboral, el nivel de felicidad en el trabajo con el desempeño laboral de los empleados motivados en Sevilla, España. Para la obtención de datos se utilizó como instrumento un cuestionario de 22 ítems, en la cual se trabajó con una muestra de 51 trabajadores con edades comprendidas entre 20 y 70 años.

Se realizó el procesamiento de datos y análisis estadístico a través del programa SPSS, para probar el estudio se realizó un análisis de confiabilidad y factorial. Asimismo, para la validez se calcularon los coeficientes de correlación de cuatro variables, regresión lineal y coeficiente de determinación, R 2 = 0, 92 es un valor alto, por lo que el ajuste es bueno, alfa de Cronbach 0,96.

Los resultados que obtuvieron muestran que el clima laboral es la variable importante que tiene mayor influencia en el desempeño laboral, mientras que las variables, la comunicación y la felicidad en el lugar de trabajo no lo son. Estos resultados no fueron los esperados, ya que al inicio de la investigación se quería verificar si la comunicación surtió efecto, y posiblemente verificar que no sea así, hecho que se debe al trabajo real.

El ambiente de trabajo es la única variable importante porque depende en gran medida de las relaciones humanas y por lo tanto de la producción y eficiencia de los trabajadores. Además, incluye otras variables, ya que, para tener un buen ambiente, es necesaria una buena comunicación, la motivación del empleado, así como que el empleado esté satisfecho con el puesto de trabajo., motivación del empleado, así como que este se encuentre feliz en el puesto.

1.1.2 Nacional

(Jove y Villamar, 2022) en su tesis titulada “Relación entre la satisfacción laboral y la felicidad de los trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua, de la sede Autoridad Administrativa del Agua I Caplina Ocoña, Arequipa – 2021”, propuesta metodológica para la Universidad Tecnológica del Perú, cuyo objetivo general fue Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la felicidad de los trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua, de la sede Autoridad Administrativa del Agua I Caplina Ocoña, Arequipa – 2021.

Este trabajo es no experimental, transeccional y retrospectivo, ya que el análisis se ha realizado sin maniobrar las variables; así como sólo se han observado fenómenos en su contexto original de esta forma se ha podido analizar. Por otro lado, es transeccional porque se han recolectado y se han medido datos en un solo momento y retrospectivo porque se ha empleado datos reales que ya ocurrieron y la población es de 90 trabajadores y para la recolección de datos se utilizó la herramienta encuesta.

Los resultados muestran una relación positiva que mediante la prueba de correlación de Pearson de 0.418 y una significancia de 0,000 aceptándose de esta manera la hipótesis alterna la cual establece la relación entre ambas variables, esto significa que, al tener una relación directa, al incrementarse la variable dependiente, por reacción la variable independiente tiende a incrementarse. Se ha concluido que hay una correspondencia positiva media de la satisfacción laboral y felicidad. En otras palabras, en tanto que la variable satisfacción laboral incremente, la felicidad también incrementará en mediana proporción.

(León, 2021) en su tesis titulado “La Felicidad en el trabajo y su relación con el Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa marco Marketing consultant

S.A.C.”, propuesta metodológica para la Universidad San Martin de Porres, cuyo objetivo fue, La felicidad en el trabajo se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Marco Marketing Consultant S.A.C. en el año 2021.

El diseño de estudio que se desarrolla es no experimental y transversal. El diseño no experimental permite efectuar una investigación sin tener que manipular la variable. La categoría transversal también se desarrolló en el diseño no experimental, ya que las encuestas se realizaron en línea y en el mismo período de tiempo. La población para el estudio fueron los trabajadores de la organización Marco Marketing, cuya muestra es de 76 colaboradores.

Los resultados muestran una relación positiva moderada que mediante la prueba de Rho de Spearman de 0.532 y una significancia de 0,001 aceptándose de esta manera la hipótesis alterna la cual establece la relación entre ambas variables, esto significa que, al tener una relación directa, al incrementarse la variable dependiente, por reacción la variable independiente tiende a incrementarse. Llegan al resultado de que hay relaciones significativas moderadas entre la Felicidad y el desempeño laboral de los empleados durante el período de estudio. En este sentido, se afirma que, a mayor Felicidad del colaborador, mejor es su desempeño laboral.

Eugenio y Toyama (2018) en su investigación titulado “La influencia de la Felicidad en la productividad de una empresa”, propuesta metodológica para Pontificia Universidad Católica del Perú, el objetivo general fue determinar si la felicidad influye sobre la productividad de los colaboradores de una empresa. El diseño de la investigación es no experimental transversal, buscando determinar si existe relación entre las variables de investigación: felicidad y productividad. La muestra obtenida

estadísticamente fue de 322 colaboradores de la Gerencia de Proyectos de la empresa CONCAR a los cuales se les aplicó la encuesta de la Escala de Felicidad de Lima de Alarcón (2006). El muestreo utilizado fue de tipo probabilístico aleatorio simple hasta lograr cubrir la totalidad de los colaboradores de la muestra. Adaptando una escala numérica de Likert de cinco puntos.

Los resultados muestran que no existe asociación significativa positiva entre la felicidad y la productividad de los colaboradores de la Gerencia de Proyectos de la empresa CONCAR la prueba de Rho Spearman de -0.015 y una significancia de 0,608 aceptándose de esta manera la hipótesis nula la cual establece la relación entre ambas variables, podemos concluir que no existe asociación significativa positiva entre las cuatro dimensiones de la felicidad indicadas en la encuesta de la Escala de Felicidad de Lima propuesta por Alarcón

La conclusión que no existe una asociación significativa entre felicidad y productividad, es decir la felicidad no influye significativamente en la productividad de la empresa.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Felicidad laboral

(Seligman 2011, como se citó en Bardales 2023), afirmo que es un estado emocional satisfactorio que una persona experimenta de manera subjetiva al alcanzar un bien deseado en el trabajo. Este estado puede ser tanto efímero como duradero y está asociado con la obtención de bienes, ya sean materiales o inmateriales. Además, la relevancia de dichos bienes puede variar dependiendo del contexto temporal y social en el que se encuentre el individuo.

Mediante el uso de cuestionarios exhaustivos que utilizó como instrumentos de medición de la felicidad a la Identidad, Remuneraciones Y Satisfacción laboral. Y teniendo como indicadores de la identidad, compromiso con la empresa e identificación; y por parte de remuneraciones, un buen salario e incentivos y por último la satisfacción laboral la motivación y reconocimiento.

Al igual que Mendoza (2017), añadió que un colaborador tiene que estar identificado, bien remunerado, y en su entorno laboral satisfecho con la organización y comprometido puede aumentar su productividad hasta en un 200% en comparación con aquellos que no lo están. Sin embargo, la situación laboral en nuestro país revela que solo el 16% de los empleados se sienten comprometidos, mientras que el 62% no está comprometido y el 21% se encuentra totalmente desmotivado. Esta desmotivación se atribuye a tareas monótonas y no son reconocidos que limitan su capacidad para contribuir y encontrar significado en su trabajo, lo que resulta en una baja productividad.

La felicidad es una emoción que surge a partir de diversos sentimientos y condiciones propias del individuo, generando tanto efectos positivos cuando se siente feliz como negativos en situaciones de infelicidad, dependiendo del contexto de la vida. Esto puede influir significativamente en el desarrollo social y económico, especialmente en el ámbito laboral.

No obstante, la felicidad no se limita únicamente al bienestar emocional de una persona que se adapta a su entorno. Para alcanzarla, el ser humano debe construir su vida sobre valores sólidos, sin renunciar a su libertad ni a su responsabilidad en la toma de decisiones y participación consciente en sus acciones. Ser feliz implica mantener un equilibrio frente a problemas y contradicciones. En este sentido, para lograr la felicidad, una persona debe primero conquistarse a sí misma y, luego, establecer relaciones positivas con los demás.

En la opinión de Fernández (2021), existe diferencias entre felicidad en al ambiente laboral y felicidad. Entonces define felicidad en el trabajo como acciones individuales en la cual cada empleado hace en su trabajo y que favorezca la mejoría de su bienestar en la entidad donde trabaja.

Y felicidad organizacional lo define como aquella capacidad que tienen las entidades para dar y propiciar el cumplimiento de condiciones y procesos que faciliten el desenvolvimiento individual o grupal en los colaboradores.

Entonces se puede decir que la felicidad organizacional es la capacidad que tiene un negocio para realizar coordinación de los recursos y gestionar la entrega de valor a sus empleados con el fin de lograr un equilibrio entre la salud financiera del negocio y la salud psicosocial de su fuerza laboral. La felicidad en el ambiente de labores es la apreciación individual y subjetiva de los empleados sobre su felicidad, realización y salud en el ambiente de labores.

“Encuentra la felicidad en el trabajo o nunca serás feliz”, es una frase en la cual se puede entender que en el trabajo nos pasamos normalmente 8 horas, estamos más con nuestros compañeros que con nuestra familia, si eres infeliz esas 8 horas diarias todo tu día será malo, si lo llevas bien y disfrutas esas 8 horas acumularás bienestar en ti mismo.

Un colaborador Feliz, motivado resulta ser responsable, productivo y también eficaz; por lo cual, un colaborador que es productivo está constantemente motivado. Por ende, en el interior de una organización se requiere instaurar políticas para el desarrollo de la felicidad, así como la productividad de cada uno de los colaboradores.

Para la psicología de acuerdo con Moccia (2016), el ser humano siempre ha tenido que estar atrás de la felicidad como una obligación, fin o meta, como un estado de bienestar

ideal. Sin embargo, este no se mantiene conforme con un futuro feliz a un precio de una vivencia desdichada; anhela mantener esta felicidad en cada circunstancia que acontece en su vida.

En cuanto a una felicidad persistente, aparenta ser dificultoso de conseguir, por no manifestar que es imposible, porque la vida no hace más que proyectarnos acontecimientos difíciles, o sea nos hace contrarios a nuestros gustos, tranquilidad e intereses. Si la felicidad llega a nosotros en algún momento, pronto tiene lugar algún un evento de mal rato u cualquier circunstancia que da por finalizada nuestra felicidad momentánea.

Aparentemente la felicidad no puede mantenerse recurrente, sino que está constituida de diminutos momentos, de detalles que se viven día tras día, y probablemente su primordial peculiaridad sea la futilidad, la capacidad de tener presencia y luego ausentarse de manera constante a lo largo de nuestra vida.

El 1 de abril tiene lugar a celebración el Día Mundial de la Felicidad; es por esta circunstancia que en el ambiente laboral la importancia de la felicidad radica en que si un trabajador es feliz resulta también ser un colaborador motivado y productivo.

Según Malluk Marenco (2018), recalca a la definición anterior que la felicidad es un estado emocional propio del individuo, plantea una ilación reciproca entre el ámbito laboral y el individuo y simultáneamente admite dar una respuesta positiva o favorables en diferentes contextos.

La primera conexión después de que un individuo exprese la felicidad es en su centro de labor donde los individuos afrontan una proporción significativa de su tiempo en el lapso de vida que tienen.

1.2.2 Importancia de la felicidad laboral

Varias investigaciones nos dicen que la felicidad es importante en el trabajo porque aumenta el compromiso, el rendimiento y por supuesto también la motivación de los trabajadores en casi ya convertirse como una estrategia empresarial.

Citando a Gómez, Bordas, Giraldo, Cortez y Forigua (2019), es importante teniendo un buen ambiente de trabajo para los empleados es una de las cosas que: Creer en las personas con lo que estamos trabajando, estar orgullosos y satisfechos con lo que llevan a cabo, esto, además de estar cómodos y disfrutar de las personas. La confianza, este es el eje principal de un ambiente de trabajo agradable.

Surgir la confianza del supervisor, el respeto y la relevancia que los colaboradores sienten que tienen en el negocio.

Un excelente lugar de trabajo no únicamente depende de una hermosa edificación, sino también de uno mismo y los valores aprendidos, compañerismo y trato ameno, pero lo más importante es que el negocio cuente con planes de carrera que permiten a su fuerza laboral desarrollarse personalmente y profesional, creando así la oportunidad de ser feliz personal y en su familia

Como expresa Sáez (2022), no sé si todo el mundo es capaz de sentirlo, pero la felicidad en el trabajo existe, la mayoría de nosotros hemos caído en un estado de flujo en un momento que estas satisfecho con el trabajo que realizas.

La felicidad que se siente trabajando son comparables a los momentos que estas con tus amigos y familiares, si puedes hacerlo de manera constante el estado de flujo mientras trabajas, el trabajo llega a hacer un instrumento para poder pagar las facturas y se convierte una parte de la felicidad.

Se dice que no se puede ser feliz en la vida si no se es en el trabajo, para la empresa resulta muy importante que seas feliz en el trabajo, porque un trabajador feliz es más comprometido, identificado y menos estresado, terminan antes sus trabajos y con menos fallas, tienen más porcentajes de energías.

Y como el trabajador se esfuerza más es más productivo, es por ello por lo que las empresas buscan trabajadores más comprometidos, identificados, felices, eficientes y eficaces. Para lograr todo ello no es fácil porque cada persona entiende de una manera diferente y por lo que se puede decir a simple vista que cada individuo es responsable de su felicidad.

La felicidad no se puede vender, un ejemplo acceso gratuito a un gimnasio con café gratis, solo se consigue una felicidad temporal, porque una vez acostumbrado al café gratis todo el día ya no es algo impresionante que aporta satisfacción a la rutina que haces; entonces la felicidad no se puede vender solo crear condiciones adecuadas.

No importan las cosas que nos ofrezcan, la felicidad en el trabajo es fundamental por lo que nos gusta hacer o por conseguir que nos guste y por una buena relación con los compañeros.

1.2.3 Dimensiones de la felicidad laboral

Como dice Seligman (2011), en el centro de trabajo, simboliza apostar porque se de mejoría a la calidad de vivencia laboral y, de manera consecuente, la calidad en la vida de los individuos; es así como proporciona un renovado mecanismo que facilita medir de manera sencilla y compactar los grados de la felicidad en la zona de labores de algunos negocios, Mediante el uso de cuestionarios exhaustivos que utilizó como instrumentos de medición de la felicidad a la Identidad, Remuneraciones y Satisfacción laboral. Y teniendo

como indicadores de la identidad, compromiso con la empresa e identificación; y por parte de remuneraciones, un buen salario e incentivos y por último la satisfacción laboral la motivación y reconocimiento.

a) Identidad

Según Seligman (2011), Cuando los trabajadores sienten que su labor tiene un impacto positivo y es coherente con su identidad, esto se traduce en mayor productividad y un sentido de compromiso más profundo.

Es un proceso mediante la cual cada trabajador pone en práctica todo lo aprendido, sus experiencias. La identidad lo define como ancla hacia los trabajadores, es decir, que se sientan parte de la organización.

También se puede decir que es el vínculo de sentirse identificado con la empresa, entre los indicadores para medir la identidad se presentan lo siguiente.

- Compromiso Organizacional
- Motivación
- Identificación con la organización
- Satisfacción laboral
- Cultura Organizacional

Hoy en día según Carrizo (2020), se basa en la conexión entre el bienestar personal, el propósito, el uso de fortalezas y el compromiso. Cuando las personas pueden ser auténticas, utilizar sus fortalezas y alinearse con un propósito significativo en su trabajo, experimentan un mayor bienestar, lo que impulsa su motivación, compromiso y productividad. En resumen, la identidad personal tiene un impacto directo y positivo en el rendimiento laboral cuando está alineada con las tareas y el

propósito organizacional, ayuda a la protección de información y todo eso evita que terceros tengan acceso a ella, también la identificación evita tercerizar la data de sus empleados

Considera también que una identidad de empresa es un documento que muestra la relación de una persona con una determinada entidad, garantizando la seguridad tanto de los empleados como de los empleadores, ya que permite restringir o controlar el acceso, realizar un seguimiento continuo de los contactos y garantizar la trazabilidad de cada uno de los personales.

b) Remuneraciones

Teniendo en cuenta a Seligman (2011), hace alusión que cuando un individuo ejecuta una labor profesional o da cumplimiento a una determinada labor o tarea en un negocio, tiene la expectativa de obtener una recompensa satisfactoria por ella o retribución en la cual se sienta satisfecho por cumplir dicha tarea.

Para Martin Seligman, conocido por su teoría de la Psicología Positiva, los salarios y los incentivos como indicador para alcanzar la felicidad en el trabajo. Aunque el reconocimiento económico puede contribuir al bienestar de los empleados, Seligman enfatiza que la felicidad laboral se fundamenta en cinco elementos clave, resumidos en el modelo PERMA: **Emociones Positivas**, **Compromiso**, **Relaciones Sociales Positivas**, **Sentido de Propósito** y **Logro**.

Según Seligman, un salario justo y beneficios económicos adecuados pueden apoyar la satisfacción de necesidades básicas y contribuir al bienestar, los colaboradores son más productivo, pero no son suficientes para lograr una felicidad profunda y duradera. En lugar de centrarse exclusivamente en compensaciones económicas, Seligman propone que las organizaciones deben fomentar un entorno en el que los

empleados puedan sentir propósito en sus labores, desarrollar relaciones positivas y disfrutar de desafíos que permitan su crecimiento y desarrollo personal.

Para Seligman, los incentivos económicos son un componente que puede complementar el bienestar, pero no sustituyen la necesidad de que los empleados encuentren significado y satisfacción intrínseca en su trabajo.

La compensación de un colaborador está conformada en base a agentes financieros y de índole no financiero. De manera que, los primeros se tipifican en directa e indirecta. En la compensación que es directa está el sueldo que percibe el colaborador, los incentivos por objetivos logradas con triunfo y por supuesto las comisiones (cobranzas, ventas, etcétera).

c) Satisfacción laboral

Según Seligman (2011), es aquella conformidad que tiene el colaborador con respecto a su ambiente y condiciones de trabajo, resulta ser demasiado relevante pues está vinculada con el buen camino del negocio en la calidad de trabajo y rentabilidad.

Para Martin Seligman, la motivación y el reconocimiento son esenciales en la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo, pero no simplemente desde un enfoque de recompensas externas. Desde su perspectiva de Psicología Positiva y el modelo PERMA, Seligman destaca que la verdadera motivación en el trabajo surge cuando las personas encuentran un sentido profundo y valor en lo que hacen, experimentan crecimiento personal, y establecen conexiones significativas con los demás.

En este sentido, la motivación y el reconocimiento no solo implican elogios o recompensas, sino también permitir que las personas sientan que su trabajo tiene un impacto positivo y que son valoradas por sus contribuciones. El **reconocimiento**, bajo

este enfoque, va más allá de recompensas materiales y se traduce en brindar retroalimentación positiva, celebrar los logros individuales y grupales, y fomentar una cultura donde cada colaborador se siente visto y valorado.

Para Seligman, el **compromiso y el propósito** son fundamentales en la motivación; cuando los empleados encuentran propósito y sienten que sus metas laborales están alineadas con sus valores personales, experimentan mayor satisfacción y bienestar. El reconocimiento sincero, que refuerza el propósito y compromiso, contribuye significativamente a una **felicidad auténtica** y duradera en el entorno laboral.

1.2.4 Productividad laboral

Según Robbins y Judge (2013), se entiende como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y los resultados alcanzados por los trabajadores en un entorno organizacional. Este concepto no solo evalúa la eficiencia en el uso de los recursos disponibles, sino también la eficacia para cumplir con los objetivos establecidos. En este sentido, la productividad no se limita únicamente al desempeño individual, sino que también se extiende al desempeño grupal y organizacional.

Asimismo, Robbins y Judge destacan que la productividad laboral está influenciada por diversos factores, como la motivación, el compromiso, el clima organizacional y las condiciones de trabajo. Subrayan que un entorno laboral favorable y motivador contribuye significativamente al incremento de la productividad, mientras que las condiciones adversas o un bajo nivel de compromiso pueden tener un efecto negativo en los resultados.

Como dice Coll (2020), la productividad resulta ser una medida de eficiencia en la labor y los bienes producidos por una persona en la cual influye muchos factores. Esta, además se encuentra vinculada con el crecimiento y desarrollo económico.

Según Martínez (2020), la productividad mide la eficiencia, también la producción que se está consiguiendo con recursos que se está usando.

Entonces es importante no confundir productividad y producción: productividad son productos obtenidos por factor utilizado y producción es cantidad total de productos obtenidos.

Según Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo (2020), la productividad de los empleados es importante, en gran parte se debe mantener bienestar y psicología mental en el medio que lo rodea, considerando que actualmente los negocios tienen la meta de mantener creciente su lado productivo y competitivo en el mercado, por lo que esto ocasiona un alta exigencia para los colaboradores, circunstancia que genera ideas y sentimientos que pueden generar una alteración en su productividad, por lo precedente, es relevante que los negocios propicien ambientes saludables en bienestar mental del trabajador, donde este posea y perciba una idónea atmósfera y satisfacción. Para que la zona de labores se transforme en generador de salud tiene que existir un ambiente que propicie confianza y beneficie poder suprimir sentimientos y conductas perjudiciales hacia el negocio o algunos de sus integrantes.

a) Porque crea ventaja competitiva.

b) Porque disminuye la informalidad, es una de las limitaciones para su crecimiento.

c) Porque como meta a largo plazo, eliminan las barreras estructurales que condicionan su progreso.

Como dice Martínez (2020), es muy relevante debido a que podemos acrecentar la producción aprovechando los mismos recursos y así dar por satisfecho más demandas, o mejor aún, conseguir los mismos bienes, pero empleando para ello una cantidad menor de recursos (por ejemplo, realizando labores en una cantidad de horas menor).

1.2.5 Dimensiones de Productividad

Según Robbins y Judge (2013), la productividad está concebido como aquella examinación de nivel más elevado en la conducta de una organización. Un negocio resulta ser productivo si consigue sus metas convirtiendo materia prima en productos, a un costo menor. Por esta circunstancia mediante el uso de cuestionarios exhaustivos que utilizó como instrumentos de medición la productividad necesita considerar eficiencia, eficacia y clima organizacional. Un negocio es efectivo cuando consigue alcanzar la meta de ventas fijada o es idónea la participación de mercado; sin embargo, su productividad depende incluso de conseguir esos objetivos de forma eficiente y eficaz con un buen clima organizacional.

a) Eficacia

Robbins y Judge (2013, p.28), hacen hincapié que se trata del grado en el que un negocio complace aquellas demandas que tienen sus clientes.

También dice que la eficacia como la capacidad de alcanzar objetivos y metas previamente establecidos. Es el grado en el que se logran los resultados esperados, lo que permite evaluar si las acciones llevan a los fines deseados.

Para Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge, en su libro "Comportamiento Organizacional", Eficacia se refiere a la capacidad de alcanzar los objetivos establecidos. En este contexto Robbins y Judge toma como indicadores el cumplimiento

de metas y la puntualidad son dos aspectos clave que pueden definir la eficacia en el ámbito laboral.

1. **Cumplimiento de Metas**: La eficacia se evalúa en función de la medida en que un individuo o un equipo logra cumplir con los objetivos fijados. Esto implica no solo alcanzar resultados cuantificables, sino también asegurar que se alineen con los propósitos y objetivos estratégicos de la organización. Un alto nivel de eficacia se manifiesta cuando los empleados logran los resultados deseados de manera consistente, lo que a su vez contribuye al éxito general de la empresa.

2. **Puntualidad**: La puntualidad es un indicador importante de eficacia, ya que refleja la capacidad de los empleados para cumplir con los plazos establecidos. Ser puntual en la entrega de tareas y proyectos no solo contribuye al flujo de trabajo dentro de la organización, sino que también demuestra un compromiso con las expectativas de rendimiento. La puntualidad puede considerarse una manifestación de responsabilidad y profesionalismo, aspectos que son esenciales para alcanzar los objetivos organizacionales.

Robbins y Judge (2013), la eficacia no solo se trata de cumplir con las metas, sino también de hacerlo de manera oportuna. La combinación de ambos aspectos es fundamental para garantizar que las actividades laborales contribuyan de manera efectiva al logro de los objetivos organizacionales.

b) Eficiencia:

Robbins y Judge (2013, p. 28), hacen hincapié que se trata del grado en el que un negocio logra conseguir sus metas a un costo bajo.

la eficiencia se refiere a la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados para lograrlos. En el contexto de indicadores de la dimensión Robbins y Judge

toma a la innovación de implementos en una empresa y el trabajo en equipo, puede verse influenciada de manera significativa en la eficiencia de una organización.

1. **Innovación de Implementos**: La adopción de nuevas tecnologías y herramientas puede mejorar la eficiencia operativa al optimizar procesos y reducir costos. Cuando una empresa implementa tecnologías innovadoras, puede aumentar su capacidad para realizar tareas de manera más rápida y efectiva, minimizando el desperdicio de recursos y mejorando la calidad del producto o servicio final. Esto no solo se traduce en un aumento en la producción, sino que también permite a los empleados centrarse en tareas más estratégicas y creativas, aumentando así su satisfacción y compromiso.

2. **Trabajo en Equipo**: La eficiencia también se ve potenciada por la colaboración efectiva entre los miembros del equipo. Un trabajo en equipo sólido permite que las habilidades y conocimientos de diferentes individuos se complementen, lo que puede resultar en soluciones más innovadoras y eficientes. La comunicación abierta y la cohesión entre los miembros del equipo pueden reducir redundancias y errores, optimizando el uso de recursos. Cuando los equipos trabajan de manera cohesiva, pueden resolver problemas más rápidamente y adaptar sus enfoques ante cambios o desafíos, lo que incrementa la capacidad de la organización para responder a las demandas del mercado de manera efectiva.

La eficiencia, en el marco de la innovación y el trabajo en equipo, se manifiesta en la capacidad de la organización para maximizar resultados a través de la utilización efectiva de recursos. La implementación de tecnologías innovadoras y la promoción de un ambiente colaborativo son estrategias clave que permiten a las empresas alcanzar un alto nivel de eficiencia y, por ende, mejorar su rendimiento general (Robbins & Judge, 2013).

Tiene vinculación con alcanzar las metas/resultados planteados, en definitiva, tiene que ver con la ejecución de actividades que facilitan conseguir las metas planificadas. La eficacia se trata de la medida en que se consigue la meta o resultado.

c) Clima organizacional:

Robbins y Judge (2013), es el campo de estudio que investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos para mejorar la eficiencia de las organizaciones.

Todas las empresas buscan una mejora constante con respecto a los procesos productivos, las cuales se ven afectadas al no contar con un excelente clima organizacional, basándonos en esto podemos decir que cumple un papel muy importante en toda organización.

Según Robbins y Judge (2013), el clima organizacional es la percepción compartida de los empleados sobre los aspectos y características del entorno laboral, y se ve influenciado tanto por el ambiente interno como por factores externos de la organización. Este clima impacta directamente en la satisfacción, motivación y productividad de los empleados.

1. **Ambiente Interno**: El ambiente interno comprende los factores que están directamente bajo el control de la organización, como la cultura organizacional, las políticas internas, el estilo de liderazgo, la estructura de la empresa y las relaciones interpersonales. Robbins y Judge destacan que un ambiente interno positivo, caracterizado por un liderazgo justo, comunicación abierta y oportunidades de crecimiento, contribuye a un clima organizacional favorable y motivador, lo cual es esencial para el bienestar y la productividad de los empleados.

2. **Ambiente Externo**: El ambiente externo incluye factores fuera del control directo de la organización, como el contexto económico, social, tecnológico y legal en el que opera la empresa. Estos elementos, aunque no pueden ser modificados por la organización, afectan indirectamente el clima organizacional. Según Robbins y Judge, una organización debe adaptarse a estos factores externos para mantener un clima positivo, ajustando sus prácticas y políticas en respuesta a los cambios externos. Por ejemplo, en tiempos de inestabilidad económica, las empresas pueden fortalecer su clima organizacional proporcionando apoyo y comunicación clara a sus empleados.

En conjunto, el clima organizacional es una construcción que depende de la interacción entre el ambiente interno y el ambiente externo. La habilidad de una organización para gestionar su ambiente interno y adaptarse a los cambios del ambiente externo es clave para crear un clima de trabajo saludable y productivo.

Para Chuquitucto (2014), se trata del lugar en donde un individuo ejecuta su trabajo de manera diaria, la manera como trata un líder a sus subordinados, la relación entre colaboradores del negocio e incluso el trato con proveedores y consumidores. Además estudia la actitud, conducta y desempeño del individuo en un ambiente organizacional basándose en teorías, tácticas y valores que son sustraídos de disciplinas como la sociología, psicología y por supuesto sin dejar de lado la antropología cultural para instruirse sobre valores, apreciaciones, destrezas de aprendizaje y acciones individualizadas mientras se lleva a cabo una labor de forma grupal y dentro del negocio en su totalidad, así como examinar la repercusión del ambiente externo en el orden de su capital humano, misiones, metas y tácticas.

1.2.6 Relación entre Felicidad y Productividad laboral

Según DiMaria, CH, Vaziri , H., y Swisher, L (2020), la felicidad en el lugar de trabajo, entendida como el bienestar subjetivo de los empleados, genera mejoras significativas en la productividad. Este estudio identifica que empleados felices suelen ser más comprometidos, creativos y efectivos en el desempeño de sus tareas.

Por otro lado, Pozo (2021) argumenta que la felicidad en el entorno laboral no solo impacta directamente en el desempeño, sino que también fortalece las relaciones interpersonales y reduce las conductas contraproducentes. Este autor sugiere que el desarrollo de prácticas de gestión orientadas a la felicidad, como la creación de ambientes laborales positivos y estrategias de motivación, resulta clave para maximizar el potencial humano.

Asimismo, investigaciones como las de Erazo Muñoz y Riaño-Casallas (2021) destacan que, en sectores como la educación, los niveles de felicidad de los trabajadores están estrechamente vinculados a su desempeño. Estos hallazgos subrayan la relevancia de indicadores organizacionales relacionados con la felicidad, como el compañerismo, la estabilidad emocional y la comunicación positiva, para mejorar los resultados laborales y personales.

En conclusión, la felicidad en el trabajo es un factor clave para optimizar la productividad, lo que plantea la necesidad de que las organizaciones integren estas variables en su gestión estratégica. Esta perspectiva se alinea con teorías como la de los recursos y las demandas laborales, que resaltan el impacto de factores emocionales en el rendimiento organizacional.

1.2.7 Definición de Términos

a) Compromiso con la organización

Martí (2023) menciona que el compromiso organizacional es la conexión emocional y psicológica que los empleados tienen con su trabajo y la organización. Este compromiso incluye el deseo de permanecer en la empresa, la identificación con sus valores y la disposición a trabajar hacia sus objetivos. Puede ser afectivo, normativo o de continuidad.

b) Identificación con la organización

Según Martí (2023) la identificación organizacional ocurre cuando los empleados se sienten parte integral de la empresa y alinean su identidad personal con los valores y propósitos de la misma. Este sentido de pertenencia fomenta lealtad y aumenta la satisfacción labora.

c) Salarios

Eduardo (2023) señala que los salarios son el pago monetario recibido por los empleados como compensación por su trabajo. Un salario competitivo no solo cubre las necesidades económicas del personal, sino que también actúa como un motivador clave para atraer y retener talento.

d) Incentivos

Eduardo (2023) indica que los incentivos son herramientas utilizadas para motivar a los empleados mediante beneficios adicionales al salario, como bonificaciones, tiempo libre o reconocimientos. Estos fomentan el desempeño sobresaliente y contribuyen al logro de objetivos organizacionales.

e) Motivación

Eduardo (2023) señala que la motivación en el trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que impulsan a un empleado a alcanzar metas. Incluye

factores como la satisfacción personal, el ambiente laboral y las oportunidades de crecimiento.

f) Reconocimientos

Eduardo (2023) indica que el reconocimiento laboral consiste en valorar y premiar los logros de los empleados. Esto fortalece la autoestima, impulsa la productividad y fomenta un ambiente positivo en el lugar de trabajo.

g) Cumplimiento de metas

Eduardo (2023) menciona que el cumplimiento de metas refleja la capacidad de los equipos e individuos para alcanzar objetivos establecidos. Esto es clave para medir el éxito organizacional y fomentar una cultura de responsabilidad y logros compartidos.

h) Responsabilidad y puntualidad

Martí (2023) indica que estos valores representan el compromiso de los empleados con sus tareas y su respeto por los tiempos estipulados. Fomentan la confianza en el equipo y la eficiencia operativa.

i) innovación de implementos

Eduardo (2023) indica que la innovación en implementos implica la introducción de herramientas, procesos o metodologías novedosas que optimizan la operación y aumentan la competitividad empresarial.

j) trabajo en equipo

Según Martí (2023) el trabajo en equipo es la colaboración entre individuos para alcanzar metas comunes, aprovechando las fortalezas colectivas y promoviendo un ambiente de apoyo y cohesión.

k) Ambiente interno

Martí (2023) señala que el ambiente interno se refiere a las condiciones físicas, emocionales y sociales dentro de la organización que afectan el bienestar y la productividad de los empleados.

l) Ambiente externo

Martí (2023) menciona que el ambiente externo incluye factores externos a la organización, como condiciones económicas, políticas y sociales, que pueden influir en su desempeño y estrategia.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Hipótesis general

Existe relación la Felicidad y la Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.

2.2 Hipótesis específicas

H1: Existe relación entre Identidad y Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.

H2: Existe relación entre Remuneraciones y Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco

H3: Existe relación entre Satisfacción Laboral y Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.

2.3 Matriz de Consistencia

Figura 1

Matriz de consistencia interna del plan de investigación: "La Felicidad y la productividad laboral de los trabajadores de la Distribuidora San Benito"

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
Interrogante general ¿Cuál la relación entre la felicidad y la productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco?	**Objetivo General** Determinar la relación entre la felicidad y la productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco	**Hipótesis general** Existe relación la Felicidad y la Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.	Felicidad laboral **(Variable asociada)**	**Tipo y nivel de estudio**. Cuantitativo – relacional **Diseño:** No experimental, transversal **Población y muestra**. Trabajadores de la empresa (n=44) **Téc. de recolec. de datos.** Encuesta personal a trabajadores de la Distribuidora San Benito **Instrumento:** Cuestionario **Técnicas de análisis de datos:** Estadística descriptiva; estadística inferencial (medicadas de correlación)
Interrogantes secundarias P1: ¿Cuál la relación entre la identidad y la productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco? P2: ¿Cuál la relación entre las remuneraciones y la productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco? P3: ¿Cuál la relación entre la satisfacción y la productividad laborales en la Distribuidora San Benito – Huánuco?	**Objetivos Específicos** O1: Determinar la relación entre la identidad en la productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco O2: Determinar la relación entre las remuneraciones en la productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco O3: Determinar la relación entre la satisfacción laboral en la productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.	**Hipótesis específicas** H1: Existe relación entre Identidad y Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco. H2 Existe relación entre Remuneraciones y Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco H3: Existe relación entre Satisfacción Laboral y Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.	Productividad laboral **(Variable de supervisión)**	

2.4 Operacionalización de Variables

Figura 2

Operacionalización de variable Felicidad y Productividad laboral de la Distribuidora San Benito – Huánuco

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Ítems
La felicidad laboral **(Variable asociada)**	**Conceptual** La felicidad es una emoción generada por diferentes sentimientos, condiciones que están en el individuo, que esto provoca efecto tanto como positivos si está feliz o negativo si esta infeliz en diversos contextos de la vida (Gómez, Martínez, & Arzuza, 2006). Es un estado anímico en la cual los trabajadores muestran una grata satisfacción consigo mismo y hacia la organización. **Operacional** Autopercepción de los colaboradores sobre la felicidad que sienten al pertenecer y trabajar en la empresa. Los indicadores para medirla incluyen la identidad (compromiso e identificación con la empresa), remuneración (salario adecuado e incentivos) y satisfacción laboral (motivación y reconocimiento).	Identidad	Compromiso con la organización	Cuestionario para el análisis de la Felicidad laboral (Anexo1)	1-5
			Identificación con la organización		6-8
		Remuneraciones	Salarios		9-10
			Incentivos		11-13
		Satisfacción laboral	Motivación		14-16
			Reconocimientos		17-20
Productividad laboral **(Variable de supervisión)**	**Conceptual** Medida que combina la eficiencia, la eficacia y clima organizacional de un individuo o grupo al cumplir sus tareas en una organización. La productividad refleja no solo la cantidad de trabajo realizado sino también la calidad del resultado en relación con los recursos empleados (Robbins y Judge, 2013) **Operacional** Es la autopercepción de los vendedores en cuanto a su eficacia, eficiencia en su labor de ventas, así como su opinión sobre el clima organizacional de la empresa.	Eficacia	Cumplimiento de metas	Cuestionario sobre Productividad laboral (Anexo 2)	1-5
			Responsabilidad y puntualidad		6-8
		Eficiencia	Innovación de implementos		9-11
			Trabajo en equipo		12-14
		Clima Organizacional	Ambiente interno		15-17
			Ambiente externo		18-20

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo y nivel de investigación

La investigación es cuantitativa, debido a que los resultados serán analizados con métodos estadísticos, que permitirán analizar si la felicidad laboral tiene asociación con la variable productividad laboral de los colaboradores de la Distribuidora San Benito – Huánuco.

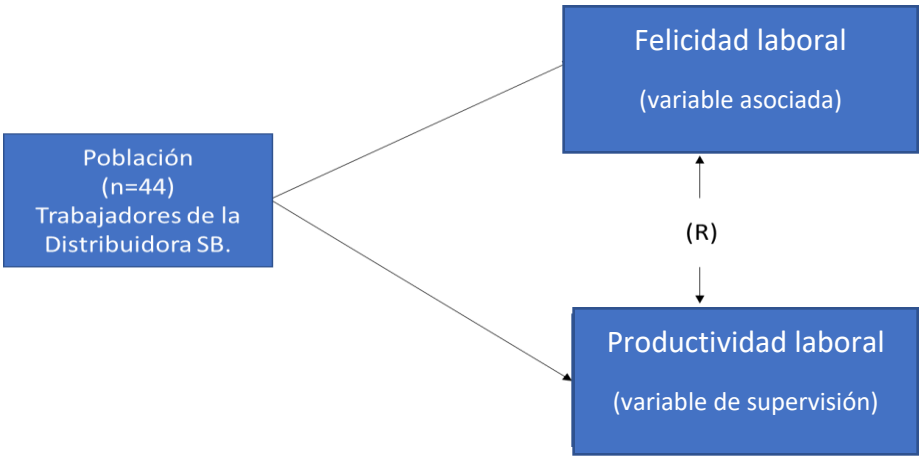
La investigación será de nivel relacional, ya que nos centraremos en la recolección de datos que describan la situación actual de la Distribuidora San Benito – Huánuco, en cuanto a la felicidad laboral y su asociación con la productividad laboral.

3.2 Diseño de la investigación

Para el progreso de esta investigación se aprovechará el diseño no experimental con corte transversal, debido a que no se hará manipulación de ninguna de las variables, ya que en este tipo de investigación se observará fenómenos en su contexto natural.

Figura 3

Diseño no experimental de corte transversal



3.3 Población y muestra

La población estará compuesta por los trabajadores que se encuentran elaborando en la Distribuidora San Benito – Huánuco, al momento de recoger los datos, clasificados en los siguientes sectores:

a) Sector Deporte

b) Sector Oficina

c) Sector Lencería

d) Sector Ropa

e) Sector Zapato

f) Sector Bebitos

g) Lencería caja

h) Cámara

i) Sector Colcha

j) Sector uniforme

k) Zapato caja

Haciendo un total de 44 trabajadores, que se evidencian en la tabla siguiente.

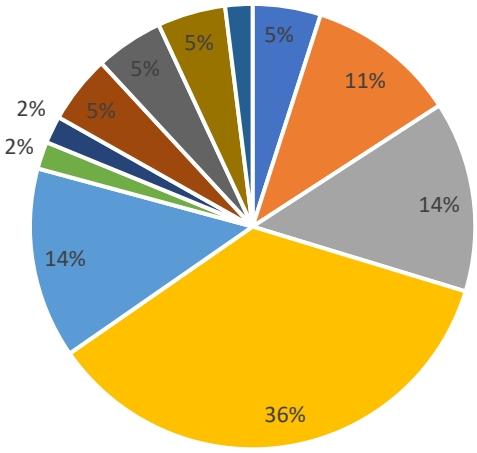
Tabla 1

Número de Trabajadores de Distribuidora San Benito – Huánuco

		PORCENTAJE
DEPORTE	2	5%
OFICINA	5	11%
LENCERIA	6	14%
ROPA	16	36%
ZAPATO	6	14%
BEBITOS	1	2%
LENCERIA CAJA	1	2%
CAMARA	2	5%
COLCHA	2	5%
UNIFORME	2	5%
ZAPATO CAJA	1	2%
	44	100%

Figura 4

Número de Trabajadores según sector de Distribuidora San Benito



La muestra estará compuesta por 44 Trabajadores de la organización, entre personal asegurado, distribuidos en los diferentes sectores antes indicadas (tabla 1). La selección de las unidades muestrales (trabajadores) se hará de forma anónima dentro de cada sector.

3.4 Técnicas de recolección de datos

La táctica para la reunión de datos será una encuesta personal con visita en centro de trabajo, es decir realizada en las instalaciones de la Distribuidora San Benito – Huánuco.

Para poder medir nuestras variables en esta investigación se utilizará como instrumento dos cuestionarios con escala Likert, compuesta por 20 ítems en cada cuestionario, que serán aplicados de manera individual a los servidores de la Distribuidora San Benito – Huánuco. También se determinará la validez y confiabilidad de dichos instrumentos, antes de su aplicación.

3.5 Técnicas estadísticas para procesamiento de la información

3.5.1. Estadísticos descriptivos

Se empleará la estadística descriptiva, que nos posibilitará describir el comportamiento de las variables que se van a estudiar. Entre los estadísticos que se prevé utilizar están las medidas de posición central (media) y las mediciones de dispersión (coeficiente de variación y desviación estándar); también se utilizará técnicas gráficas (tablas y figuras).

3.5.2. Estadística inferencial

Para demostrar la hipótesis, considerando el diseño de investigación planteado, se emplearán los estadísticos que nos ayudan a determinar correlaciones entre variables, los que se seleccionará dependiendo de la naturaleza y distribución de los datos pudiendo ser Correlación de rangos Rho de Spearman.

a. Análisis de fiabilidad del instrumento.

Se refiere a la medida en que un instrumento de investigación genera **los mismos resultados cuantas veces sea aplicado en diversos tiempos y poblaciones** (Hernández, et al 2014), luego del procesamiento de la prueba piloto se determinó que el instrumento es fiable ya que el resultado después de aplicar la prueba Alfa de Cronbach de la variable felicidad 0.929 y de la variable productividad 0.838 cumple el requisito de ser mayor al 0.70, como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento cuestionario (la Felicidad y la Productividad laboral)

ESTADISTICA DE FIABILIDAD		
	Alfa de Cronbach	N° DE ELEMENTOS
FELICIDAD	0,929	44
PRODUCTIVIDAD	0,838	44

b. Análisis de validez del instrumento.

El análisis de validez nos indica si el instrumento realmente mide lo que se pretende (Hernández, et al 2014), para lo cual nos apoyamos de expertos, por consiguiente, del análisis efectuado podemos afirmar que el instrumento si tenía una validez alta de 0.90 como se visualiza en la tabla siguiente.

Tabla 3

Análisis de juicio de expertos

ITEM	CRITERIO	PUNTAJE EXPERTO 1	PUNTAJE EXPERTO 2	PUNTAJE EXPERTO 3
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio	85	85	90
2	Los ítems ayudan a describir conductas	90	90	90
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico	90	90	90
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores	95	90	90
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador	90	90	90
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica	85	90	90
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta	95	90	90
	PROMEDIO PARCIAL	90	90	90
	PROMEDIO TOTAL		90	

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Descripción de la muestra

La investigación se realizó con los colaboradores de la Distribuidora San Benito – Huánuco (N=44), cuyas características demográficas se indican en la siguiente tabla.

Tabla 4

Descripción de la muestra utilizada en la investigación

Variable	Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	5	11.4%
	Femenino	39	88.6%
Estado civil	Conviviente	5	11.4%
	Soltera	36	81.8%
	Casada	3	6.8%
Grado de instrucción	Secundaria completa	28	63.6%
	Secundaria incompleta	5	11.4%
	Superior incompleta	3	6.8%
	Superior completa	8	18.2%
Sector	Deporte	2	4.5%
	Oficina	5	11.4%
	Lencería	6	13.6%
	Ropa	16	36.4%
	Zapato	6	13.6%
	Bebitos	1	2.3%
	Lencería caja	1	2.3%
	Cámara	2	4.5%
	Colcha	2	4.5%
	Uniforme	2	4.5%
	Zapato caja	1	2.3%

La Tabla 4 proporciona una descripción de la muestra utilizada en la investigación, presentando varias variables, los indicadores correspondientes y su distribución en términos de frecuencia y porcentaje.

En cuanto la variable sexo, la muestra está compuesta por 5 hombres (11.4%), y 39 mujeres (88.6%), lo que indica que la mayoría de la muestra está compuesta por mujeres, representando casi el 90% de la población estudiada. Respecto al estado civil la mayoría de los encuestados son 36 solteras (81.8%), 3 colaboradores son casadas (6.8%) y 5 convivientes (11.4%). Lo que indica que la mayor parte de la muestra está soltera, lo que representa más del 80% del total, con una menor proporción de personas casadas o convivientes.

En términos de grado de instrucción, 28 personas tienen secundaria completa (63.6%). Y 3 personas secundaria incompleta (11.4%). Por el grado de instrucción superior 8 personas cuenta con Superior incompleta (6.8%). Y 5 personas superior completa (18.2%). La mayoría de los participantes tiene educación de secundaria completa (63.6%), mientras que un porcentaje más pequeño tiene educación superior, secundaria ya sea incompleta o completa.

En lo que es área de trabajo (sector), los encuestados provienen de varios sectores laborales, Bebitos 6 personas (13.6%), Lencería 6 personas (13.6%), Ropa 6 personas (13.6%). Y otros sectores con menor representación incluyen oficinas, deportes, cámaras, y otros. Los sectores bebitos, lencería y ropa son los más representativos, cada uno con un 13.6% de la muestra. La muestra está dominada por mujeres solteras con educación secundaria completa, y una proporción significativa trabaja en sectores como bebitos, lencería y ropa.

4.2. Felicidad de los colaborados de la Distribuidora San Benito

La Tabla 5 muestra los niveles de desarrollo de la felicidad en la Distribuidora San Benito - Huánuco, organizados en tres categorías mala, regular y buena. La tabla reporta un total de **44 personas** encuestadas, con el **100%** distribuido entre los niveles de felicidad "alta" y "media". No hay casos de felicidad "baja".

En el nivel de felicidad mala 0 personas votaron, eso indica que ninguna persona de la muestra evaluada presenta un nivel de felicidad considerado "alta", lo cual es positivo para la

organización, en el nivel de felicidad regular un 36.4% (16 personas), los colaboradores tienen un nivel de felicidad considerado "media", lo cual sugiere que aún hay margen de mejora en las condiciones que afectan el bienestar de este grupo.

La mayoría de los colaboradores 28 personas (63.6%) se encuentran en un nivel de felicidad alta, lo cual es un indicador positivo de que más de la mitad de los colaboradores están satisfechos con su situación en la organización.

Esta tabla sugiere que la Distribuidora San Benito - Huánuco tiene un entorno laboral mayoritariamente positivo, ya que más del 60% de sus colaboradores experimentan un alto nivel de felicidad.

Sin embargo, cerca de un 36% de los colaboradores se encuentran en un nivel de felicidad media, lo que indica que la organización podría beneficiarse de implementar medidas adicionales para mejorar el bienestar de este grupo y lograr que todos los colaboradores alcancen niveles más altos de satisfacción y felicidad en el trabajo.

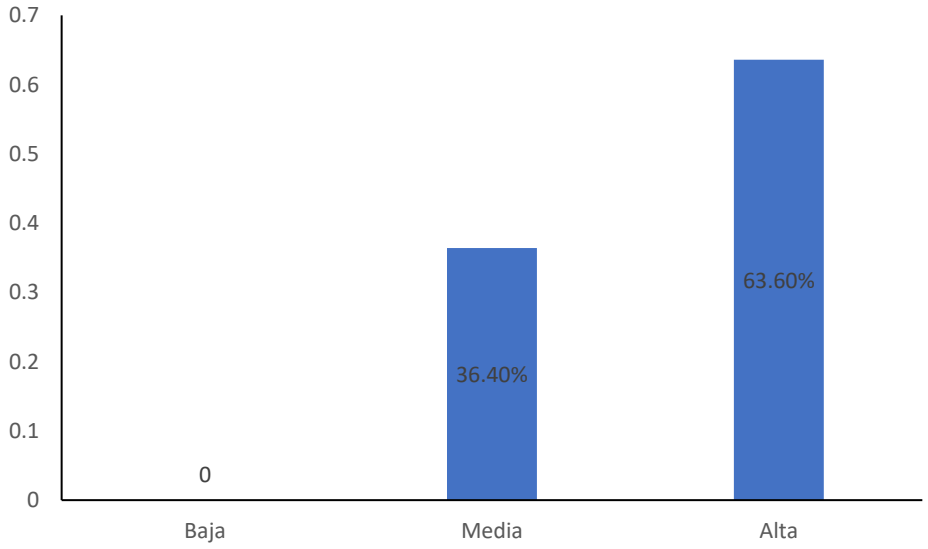
Tabla 5

Niveles de desarrollo de la felicidad en la Distribución San Benito – Huánuco

Niveles	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Baja	0	0.0
Media	16	36.4
Alta	28	63.6
Total	44	100.0

Figura 5

Niveles de desarrollo de la felicidad en la Distribución San Benito



Según las variables demográficas

La tabla 6 presenta un análisis detallado de la percepción de los niveles de desarrollo de la Felicidad en la Distribuidora San Benito – Huánuco, desglosado por sexo, estado civil, grado de instrucción y sector (área de trabajo).

En términos de sexo 35.9% de las mujeres tienen un nivel de felicidad "regular", mientras que el 64.1% tienen un nivel de felicidad "buena". En contraste los varones nos reportan 40.0% de los hombres tienen un nivel de felicidad "regular" y el 60.0% tienen un nivel "bueno". Tanto hombres como mujeres muestran una mayor tendencia a experimentar niveles de felicidad "buena", aunque las mujeres presentan una proporción ligeramente mayor.

Los colaboradores de estado civil soltera 33.3% en nivel "regular" y 66.7% en nivel "bueno". Mientras los casados 100% en nivel "bueno". Al igual que los convivientes 100% en nivel "bueno".

Según el grado de instrucción los de Secundaria completa 42.9% en nivel "regular" y 57.1% en nivel "bueno". Mientras con Secundaria incompleta 100% en nivel "bueno". También Superior

completa 37.5% en nivel "regular" y 62.5% en nivel "bueno”. Y Superior incompleta 100% en nivel "bueno".

Los resultados muestran que las personas con un grado de instrucción secundaria completa tienen una proporción mayor en el nivel "regular" comparado con otros grupos educativos, mientras que aquellos con secundaria incompleta y superior incompleta alcanzan el nivel de felicidad "bueno" en su totalidad.

Según los sectores (área de trabajo), Lencería 33.3% en nivel "regular" y 66.7% en nivel "bueno". Ropa 31.3% en nivel "regular" y 68.8% en nivel "bueno". Y algunos sectores, como Bebitos (100%), Zapato caja (100%), y Uniforme (100%), se encuentran completamente en el nivel "bueno".

La mayoría de los colaboradores de la Distribuidora San Benito reportan niveles de felicidad "buena", especialmente en el caso de personas casadas, con grado de instrucción incompleto (tanto secundaria como superior), y en los sectores de bebitos y zapato.

Sin embargo, algunos grupos, como las personas con secundaria completa y colaboradores en los sectores de lencería y ropa, tienen una proporción mayor de felicidad "regular", lo que sugiere áreas de oportunidad para mejorar su bienestar. Los colaboradores masculinos presentan una leve mayor proporción en el nivel "regular" comparado con las femeninas, aunque ambos géneros muestran una tendencia alta hacia la felicidad "buena".

Tabla 6

Niveles de desarrollo de la Felicidad en la Distribuidora San Benito – Huánuco, según variables demográficas

Variable	Indicador	Niveles			N
		Mala	Regular	Buena	
Sexo	Femenino	0	35.9%	64.1%	39
	Masculino	0	40.0%	60.0%	5
Estado civil	Soltera	0	38.9%	61.1%	36
	Conviviente	0	0.0%	100.0%	5
	Casada	0	66.7%	33.3%	3
Grado de instrucción	Secundaria completa	0	42.9%	57.1%	28
	Secundaria incompleta	0	20.0%	80.0%	5
	Superior completa	0	37.5%	62.5%	8
	Superior incompleta	0	0.0%	100.0%	3
Sector	Bebitos	0	100.0%	0.0%	1
	Cámara	0	0.0%	100.0%	2
	Colcha	0	0.0%	100.0%	2
	Deporte	0	0.0%	100.0%	2
	Lencería	0	33.3%	66.7%	6
	Lencería caja	0	0.0%	100.0%	1
	Oficina	0	40.0%	60.0%	5
	Ropa	0	31.3%	68.8%	16
	Uniforme	0	100.0%	0.0%	2
	Zapato	0	66.7%	33.3%	6
	Zapato caja	0	0.0%	100.0%	1

La Tabla 7 presenta los niveles de desarrollo de la felicidad en la Distribuidora San Benito - Huánuco, desglosados en tres dimensiones: Identidad, Remuneraciones y Satisfacción laboral. Los niveles de felicidad están clasificados en "mala", "regular" y "buena", mostrando la distribución porcentual de los colaboradores en cada nivel.

En lo que pertenece a la identidad el 77% de los colaboradores se sienten altamente identificados con la organización, lo cual es un indicador positivo de pertenencia y compromiso. Mientras que solo el 23% se encuentran en un nivel de identidad "regular", y nadie experimenta una

identidad laboral "mala". Esto sugiere que la organización ha logrado crear una fuerte cultura organizacional.

En lo que respeta a las remuneraciones, una mayoría del 59% de los colaboradores las califica como "buena", lo que sugiere que están en general conformes con su compensación. Sin embargo, un 34% de los colaboradores las percibe como "regulares", mientras que un 7% las considera "mala". Estos resultados revelan que una parte significativa de la plantilla, más de un tercio, muestra cierto grado de descontento con su remuneración, lo que sugiere oportunidades para mejorar los esquemas salariales o beneficios, con el fin de incrementar la satisfacción general y reducir potencial.

La satisfacción laboral revela que el 57% de los colaboradores se siente satisfecho con su trabajo, lo que indica que más de la mitad de la fuerza laboral tiene una percepción positiva de su ambiente y condiciones laborales. No obstante, un 34% de los colaboradores evalúa su satisfacción como "regular", mientras que un 9% la considera "mala". Estos datos reflejan que una porción considerable de la plantilla, aproximadamente el 43%, no está completamente conforme con su situación laboral. Este grupo de colaboradores podría estar experimentando problemas relacionados con el entorno de trabajo, la carga laboral o las oportunidades de desarrollo profesional, lo que representa un área crítica para mejorar el bienestar organizacional y promover.

La identificación con la organización es el aspecto más positivo, ya que el 77% de los colaboradores se sienten parte de la organización y no hay casos de identificación "mala". En las remuneraciones existe un 7% en el nivel "malo", lo que señala una oportunidad clara para que la organización revise y mejore este aspecto con el objetivo de incrementar el bienestar general del personal. En términos de satisfacción laboral, aunque el 57% de los colaboradores reporta una experiencia positiva, el 34% que se encuentra en un nivel "regular" y el 9% en el nivel "malo" sugieren que es necesario implementar acciones que fortalezcan el ambiente de trabajo, optimizando factores

que influyen directamente en la satisfacción de todos los colaboradores. Estas mejoras podrían ser clave para elevar la moral, aumentar el compromiso y fomentar un entorno laboral más saludable y productivo.

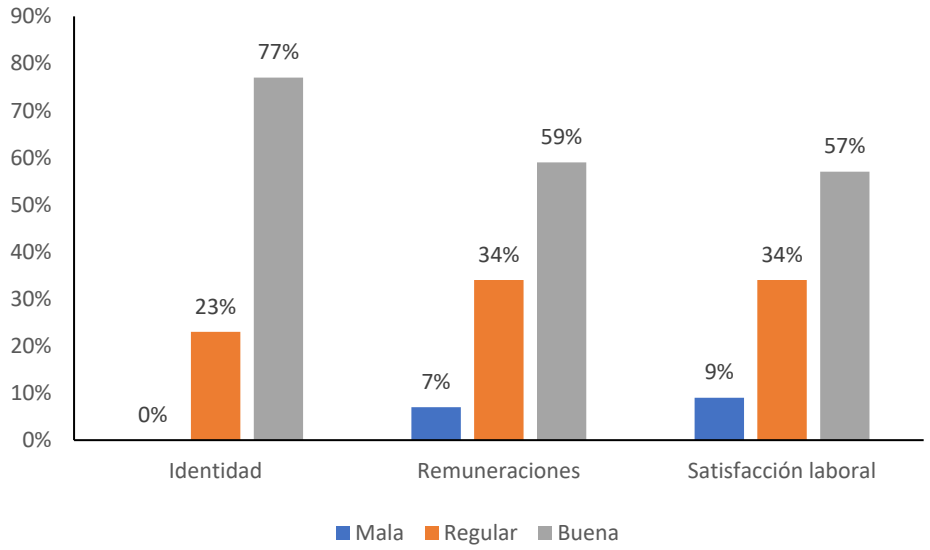
Tabla 7

Niveles de desarrollo de la Felicidad en la Distribuidora San Benito – Huánuco, según dimensiones

Dimensiones	Niveles			N
	Mala	Regular	Buena	
Identidad	0%	23%	77%	44
Remuneraciones	7%	34%	59%	44
Satisfacción laboral	9%	34%	57%	44

Figura 6

Niveles de desarrollo de la Felicidad en la Distribuidora San Benito – Huánuco, según dimensiones



4.2.1 Dimensión identidad

La Tabla 8 muestra los niveles de desarrollo de la felicidad según dos indicadores específicos de la dimensión Identidad: Compromiso organizacional e Identificación con la organización. Los

niveles de felicidad están clasificados como "mala", "regular" y "buena", con sus respectivos porcentajes y un total de 44 colaboradores evaluados.

En el compromiso organizacional un 61.4% de los colaboradores se sienten altamente comprometidos con la organización, lo cual es un indicador positivo, ya que más de la mitad de los colaboradores muestran un fuerte vínculo con la organización. Sin embargo, un 38.6% se encuentran en un nivel de compromiso "regular", lo que significa que todavía hay un porcentaje considerable de colaboradores cuyo compromiso con la organización no es tan sólido.

El 65.9% de los colaboradores manifiestan una sólida identificación con la organización, lo que fortalece su sentido de pertenencia y compromiso hacia la organización. Sin embargo, un 31,8% se sitúa en un nivel "regular" y un 2,3% en un nivel "malo", lo que indica que una pequeña parte de los colaboradores no experimenta un vínculo fuerte con la organización. Esto sugiere la necesidad de implementar acciones que refuercen la conexión emocional y el apego de estos colaboradores, para fomentar un mayor compromiso y cohesión dentro de la organización.

Tanto el compromiso organizacional como la identificación con la organización presentan resultados mayoritariamente favorables, con más del 60% de los colaboradores ubicados en niveles "buenos". Esto refleja que la mayoría de los colaboradores están alineados con los valores y objetivos de la organización. No obstante, la existencia de un 38.6% de colaboradores con un compromiso considerado "regular" y un 31.8% con una identificación también "regular" señala la necesidad de fortalecer el sentido de pertenencia y mejorar el vínculo emocional de los colaboradores con la organización. Estos datos sugieren oportunidades para implementar estrategias que aumenten el nivel de conexión y compromiso de los colaboradores, lo que a su vez podría potenciar su rendimiento y lealtad a largo plazo.

Tabla 8

Niveles de desarrollo de la Felicidad según indicadores de la dimensión Identidad

INDIDCADORES	Niveles			N
	Mala	Regular	Buena	
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	0.0	38.6%	61.4%	44
IDENTIFICACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN	2.3%	31.8%	65.9%	44

DIMENSION 1. IDENTIDAD

INDICADOR 1.1 COMPROMISO ORGANIZACIONAL

La Tabla 9 muestra las respuestas de los colaboradores a diferentes afirmaciones relacionadas con el indicador de Compromiso Organizacional. Cada afirmación tiene varias opciones de respuesta (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) que reflejan los niveles de compromiso y energía que sienten los colaboradores en relación con sus actividades y metas en la organización.

En la pregunta 1 “¿Se siente usted lleno de energías para realizar sus actividades?” el 78% de los colaboradores respondieron entre “siempre” y “casi siempre” indicando un nivel alto de energía en el trabajo. El 20% de los colaboradores respondieron “a veces” lo cual también es positivo.

En la pregunta 2 “¿Te entusiasma ir a trabajar?” el 43% de los colaboradores indicaron que "siempre" sienten entusiasmo por ir a trabajar. Sin embargo, un 34% respondió "casi siempre", lo que también es positivo. Mientras que el 18% respondió “A veces” lo que sugiere que una proporción significativa no siempre experimenta ese entusiasmo.

En la pregunta 3 “¿Piensas a menudo en buscar otro trabajo?” el 43% respondió "a veces", lo cual indica que casi la mitad de los colaboradores considera ocasionalmente la posibilidad de

cambiar de trabajo. Un 16% respondió "casi nunca", y el 34% indicó "nunca", lo que revela que existe una tendencia relativamente alta a pensar en otras oportunidades laborales.

En la pregunta 4 “¿Te sientes feliz por terminar con los objetivos o metas que da la organización?” un 59% respondió "siempre", y un 23% indicó "casi siempre", lo cual es un indicativo fuerte de que la mayoría de los colaboradores se siente satisfecho al alcanzar sus objetivos laborales, mostrando que casi todos los colaboradores experimentan un alto grado de felicidad al cumplir con los objetivos de la organización.

En la pregunta 5 “¿Considera usted que está comprometido con la organización?” un 61% respondió "siempre", lo cual refleja un compromiso alto de la mayoría de los colaboradores con la organización. El 23% indicó "casi siempre", lo que refuerza este compromiso positivo. No hubo respuestas de "nunca" ni "casi nunca", lo que es muy positivo para el nivel general de compromiso en la organización.

En general, los colaboradores muestran un buen nivel de compromiso organizacional, con la mayoría sintiéndose energéticos y felices de cumplir con sus metas laborales. Sin embargo, las respuestas a la afirmación sobre buscar otro trabajo de la pregunta 3 muestran que un número considerable de colaboradores del 43% piensa “a veces” en buscar nuevas oportunidades, lo cual podría ser una señal de insatisfacción o falta de motivación en ciertos aspectos del trabajo.

Tabla 9

Preguntas del indicador de "Compromiso organizacional"

Afirmaciones		Opciones de respuestas					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	N
P1	Se siente usted lleno de energías para realizar sus actividades	2%	0%	20%	39%	39%	44
P2	Te entusiasma ir a trabajar	2%	2%	18%	34%	43%	44
P3	Piensas a menudo en buscar otro trabajo	34%	16%	43%	2%	5%	44
P4	Te sientes feliz por terminar con los objetivos o metas que da la organización	2%	0%	16%	23%	59%	44
P5	Considera usted que está comprometido con la organización	0%	0%	16%	23%	61%	44

INIDICADOR 1.2 IDENTIFICACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN

La Tabla 10 muestra las respuestas de los colaboradores respecto a tres afirmaciones relacionadas con el indicador de "Identificación con la Organización", un aspecto clave para entender cómo los colaboradores se sienten en cuanto a pertenencia y alineación con los objetivos de la organización.

En la pregunta 6 "¿Se siente identificado con los objetivos y metas que tiene la organización?" el 45% de los colaboradores indicaron que "siempre" se sienten identificados con los objetivos y metas de la organización, casi la mitad de los colaboradores están alineados con la dirección estratégica de la organización. Un 18% respondió "casi siempre", lo que refleja un nivel de identificación moderado, mientras que un 34% indicó "a veces", que más de un tercio de los colaboradores no se sienten siempre alineados con los objetivos de la organización

En la pregunta 7, "¿Se siente orgulloso de pertenecer a la organización?", el 70% de los colaboradores respondió con un rotundo "siempre", lo que refleja un elevado sentido de orgullo de pertenecer a la organización. Además, un 11% afirmó sentirse "casi siempre" orgulloso, lo cual también es un indicador positivo. Sin embargo, un 16% señaló que "a veces" experimenta este sentimiento, una parte significativa de los colaboradores no siempre percibe este orgullo de forma constante. Estos resultados ponen de manifiesto la importancia de seguir fortaleciendo la cultura organizacional para que más colaboradores se sientan plenamente orgullosos de su pertenencia a la organización.

En la pregunta 8 “¿Se siente usted identificado con la organización?” el 59% de los colaboradores dijeron que "siempre" se sienten identificados con la organización. Un 25% respondió "casi siempre", lo que indica que en total el 84% de los colaboradores tienen un fuerte sentido de identificación. Solo un 16% respondió "a veces", lo que indica que aún existe un porcentaje de colaboradores que no siempre se sienten identificados con la organización.

Los resultados muestran un alto nivel de identificación con la organización entre los colaboradores, especialmente en términos de orgullo de pertenecer a la organización, donde un 70% se sienten siempre orgullosos. Sin embargo, hay espacio para mejorar la identificación con los objetivos y metas organizacionales, ya que un 34% respondió "a veces", lo cual sugiere que algunos colaboradores podrían no estar completamente alineados con la visión y misión de la organización.

Tabla 10

Preguntas del indicador de "Identificación con la Organización"

Afirmaciones		Opciones de respuestas					N
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
P6	Se siente identificado con los objetivos y metas que tiene la organización	2%	0%	34%	18%	45%	44
P7	Se siente orgulloso de pertenecer a la organización	0%	2%	16%	11%	70%	44
P8	Se siente usted identificado con la organización	0%	0%	16%	25%	59%	44

4.2.2 Dimensión remuneraciones

La Tabla 11 presenta los niveles de desarrollo de la felicidad laboral en la Distribuidora San Benito, específicamente en relación con los indicadores de la dimensión remuneraciones, que incluye salarios e incentivos. Estos indicadores son clave para evaluar el bienestar financiero de los colaboradores y su satisfacción con las compensaciones económicas que reciben.

61.4% de los colaboradores considera que su salario se encuentra en un nivel bueno, lo que refleja que más de la mitad de los colaboradores están satisfechos con su remuneración. Un 29.5% lo califica como regular, lo que indica que una proporción significativa no está completamente satisfecha, pero tampoco lo considera insatisfactorio. Solo un 9.1% considera que su salario está en un nivel malo, hay una minoría insatisfecha con el salario que reciben.

En cuanto a los incentivos, un 47.7% de los colaboradores los considera buenos, aunque esta cifra es menor que la observada en los salarios. Un 11.4% considera que los incentivos son regulares,

y otro 11.4% los califica como malos, lo que refleja que casi un cuarto de los colaboradores no está satisfecho con los incentivos que recibe.

El 61.4% de los colaboradores expresa satisfacción con sus salarios, lo que refleja un aspecto positivo en la política salarial de la organización. No obstante, la percepción sobre los incentivos es más moderada, ya que menos de la mitad de los colaboradores los consideran satisfactorios. Un número significativo de colaboradores cree que tanto los salarios como los incentivos tienen margen de mejora. Esto se evidencia en el 29.5% que califica sus salarios como "regulares". El 11.4% que también lo considera sus incentivos como “regular” y el otro 11,4% lo considera “malo”. Estos datos sugieren la necesidad de revisar y potencialmente ajustar tanto la estructura salarial como los incentivos para aumentar la satisfacción general

Tabla 11

Niveles de desarrollo de la Felicidad según indicadores de la dimensión Remuneraciones

INDICADORES	Niveles			N
	Mala	Regular	Buena	
SALARIOS	9.1%	29.5%	61.4%	44
INCENTIVOS	11.4%	11.4%	47.7%	44

DIMENSION 2. REMUNERACIONES

INDICADOR 2.1 SALARIOS

La Tabla 12 presenta las respuestas de los colaboradores de la Distribuidora San Benito - Huánuco a preguntas relacionadas con su percepción sobre el salario, en particular en dos aspectos clave: la felicidad con la compensación salarial mensual y la influencia del pago a tiempo en la felicidad laboral.

En la pregunta 9 “¿Se siente usted feliz con su compensación salarial mensual?” 39% de los colaboradores respondió que “siempre” se sienten felices con su salario, lo que representa un buen

nivel de satisfacción. Un 23% indicó que “casi siempre” se siente feliz con su compensación, lo que sugiere que el 62% de los colaboradores tienen una percepción positiva sobre su salario. Sin embargo, un 27% señaló que solo “a veces” están contentos con su salario, lo que indica que casi un tercio tiene dudas sobre si su salario cumple con sus expectativas. Un pequeño porcentaje, el 9%, indicó que “nunca” se siente feliz con su compensación, lo que es una señal de insatisfacción para algunos colaboradores.

En la pregunta 10 “¿Cree usted que el pago a tiempo de su salario influye en su felicidad laboral?” el 45% de los colaboradores respondió que “siempre” creen que el pago a tiempo influye en su felicidad laboral, lo que refleja la importancia crítica de la puntualidad en el pago de salarios. Un 23% señaló que “casi siempre” afecta su felicidad, lo que sumado al 45%, representa un 68% que siente que la puntualidad en el pago impacta directamente en su bienestar. Un 25% considera que “a veces” influye, lo que podría significar que estos colaboradores no siempre experimentan retrasos en el pago o que hay otros factores que también influyen en su felicidad laboral. Solo un 7% indicó que la puntualidad del pago casi nunca influye en su felicidad, lo que demuestra que una pequeña parte de los colaboradores no se ve afectada significativamente por este aspecto.

El 62% de los colaboradores se muestra satisfecho con su compensación salarial mensual, lo que es un indicador positivo en términos de política salarial. Sin embargo, es importante destacar que un tercio de estos colaboradores expresa una satisfacción parcial o inconsistente, lo que sugiere que, aunque las percepciones generales son buenas, existe una necesidad de ajustes o mejoras en ciertos aspectos del sistema de compensación para alcanzar un mayor nivel. de conformidad.

Además, el pago puntual del salario se presenta como un factor clave en la felicidad laboral, influyendo positivamente en el 68% de los colaboradores. Esto subraya la importancia crítica de una política de pagos puntuales no solo para garantizar el bienestar financiero de los colaboradores, sino también para mantener altos niveles de motivación, compromiso y productividad en la organización.

La regularidad en el pago es, por tanto, un elemento esencial para preservar un clima laboral positivo y una fuerza laboral comprometida.

Tabla 12

Preguntas del indicador de "Salario"

Afirmaciones		Opciones de respuestas					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	N
P9	Se siente usted feliz con su compensación salarial mensual	9%	2%	27%	23%	39%	44
P10	Cree usted que el pago a tiempo de su salario influye en su felicidad laboral	0%	7%	25%	23%	45%	44

INDICADOR 2.2 INCENTIVOS

La Tabla 13 presenta las respuestas de los colaboradores de la Distribuidora San Benito sobre su percepción de los incentivos relacionados con su rendimiento laboral, el reconocimiento de sus logros por parte de la organización y si creen que los incentivos generan felicidad.

En la pregunta 11 "¿Recibe usted incentivos por su buen rendimiento laboral?" Un 34% de los colaboradores respondió que siempre recibe incentivos por su rendimiento, lo que indica que más de un tercio de los colaboradores se siente recompensado. Un 18% señaló que casi siempre recibe incentivos, lo que, sumado al 34%, representa un 52% que experimenta incentivos con frecuencia. Un 36% respondió que a veces recibe incentivos, lo que implica que aún existe una parte significativa de la población que no recibe incentivos de manera consistente. Solo un 5% indicó que nunca recibe incentivos, lo que es positivo, ya que la falta de incentivos afecta solo a una minoría.

En la pregunta 12 “¿La organización valora y reconoce sus logros en su puesto de trabajo?” Un 41% indicó que siempre siente que la organización valora y reconoce sus logros, lo cual es un indicador positivo de una cultura de reconocimiento. Un 16% señaló que casi siempre se sienten valorados, lo que aumenta la percepción positiva del reconocimiento al 57%. Sin embargo, un 27% respondió que a veces siente que la organización reconoce sus logros, y un 11% indicó que nunca lo hace. Esto sugiere que aún hay colaboradores que sienten que su trabajo no es valorado de manera consistente.

En la pregunta 13 “¿Cree usted que los incentivos crean felicidad en los colaboradores de la organización?” Un 61% de los colaboradores respondió que siempre creen que los incentivos generan felicidad en los colaboradores, lo que subraya la importancia de los incentivos como factor de bienestar. Un 16% indicó que casi siempre los incentivos contribuyen a la felicidad, lo que da un total de 77% que ve los incentivos como un aspecto clave de su felicidad laboral. Solo un 2% indicó que nunca considera que los incentivos contribuyen a la felicidad, lo que refuerza la idea de que los incentivos son altamente valorados.

Más de la mitad de los colaboradores recibe incentivos por su buen rendimiento de manera frecuente (52%), aunque un porcentaje considerable (36%) solo los recibe "a veces". Un 57% siente que sus logros son consistentemente valorados por la organización, pero existe una proporción significativa que no percibe este reconocimiento de manera continua (27%). La gran mayoría (77%) considera que los incentivos contribuyen de forma significativa a la felicidad laboral, lo que resalta la importancia de mantener o aumentar estos incentivos para asegurar la satisfacción de los colaboradores.

Tabla 13

Preguntas del indicador de "Incentivos"

Afirmaciones		Opciones de respuestas					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	N
P11	Recibe usted incentivos por su buen rendimiento laboral	5%	7%	36%	18%	34%	44
P12	La organización valora y reconoce sus logros en su puesto de trabajo	11%	5%	27%	16%	41%	44
P13	Cree usted que los incentivos crean felicidad en los colaboradores de la organización	2%	2%	18%	16%	61%	44

4.2.3 Dimensión Satisfacción laboral

La tabla 14 muestra los niveles de desarrollo de la felicidad en función de dos indicadores clave dentro de la dimensión de satisfacción laboral: motivación y reconocimiento. Los datos están distribuidos en tres niveles: malo, regular y bueno, a un total de 44 encuestados.

El 63.6% de los colaboradores se sienten motivados en un nivel "bueno", lo que indica que la mayoría experimenta un alto grado de motivación en el trabajo. Un 34,1% se encuentra en un nivel "regular", lo que sugiere que una proporción significativa de colaboradores tiene una motivación moderada, y podría beneficiarse de estrategias para incrementar su entusiasmo y compromiso. Solo un 2.3% reporta una motivación en el nivel "malo", lo que refleja un bajo porcentaje de colaboradores que se sienten desmotivados.

El 56.8% de los colaboradores valora el reconocimiento en un nivel "bueno", lo que indica que más de la mitad de los colaboradores siente que su trabajo es apreciado y reconocido. Un 34.1%

considera que el reconocimiento es "regular", lo que significa que, para un tercio de los colaboradores, el reconocimiento no es consistente o satisfactorio.

Los resultados indican que, si bien los niveles de motivación y reconocimiento dentro de la organización son mayormente positivos, existe una fracción considerable de colaboradores que se sitúan en un nivel "regular" en ambos aspectos. Esta situación podría estar señalando la necesidad de optimizar las políticas de reconocimiento y fortalecer las estrategias de motivación para asegurar que un mayor número de colaboradores alcance niveles más altos de satisfacción. A pesar de que los niveles "malos" son relativamente bajos, no deben ser subestimados, ya que su existencia subraya áreas de mejora importantes. Abordar estas deficiencias es esencial para promover el bienestar integral de todos los colaboradores, garantizando que cada uno se sienta valorado y motivado en su entorno laboral.

Tabla 14

Niveles de desarrollo de la Felicidad según indicadores de la dimensión Satisfacción Laboral

INDICADORES	Niveles			N
	Mala	Regular	Buena	
MOTIVACIÓN	2.3%	34.1%	63.6%	44
RECONOCIMIENTO	9.1%	34.1%	56.8%	44

DIMENSIÓN 3. SATISFACCION LABORAL

INDICADOR 3.1 MOTIVACIÓN

La tabla 15 presenta las respuestas a tres preguntas clave relacionadas con el indicador de "Motivación" dentro de una organización. Las respuestas están clasificadas en cinco opciones: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre, y el número total de encuestados es 44.

En la pregunta 14 “¿Disfrutas lo que haces en tu trabajo?” el 52% de los colaboradores respondió que siempre disfrutan lo que hacen, lo que indica un nivel positivo de satisfacción con las tareas laborales. Un 20% reportó que casi siempre lo disfruta, lo que también es un resultado favorable.

Sin embargo, un 25% dijo que a veces disfruta de su trabajo, lo que sugiere que una cuarta parte de los colaboradores no siempre encuentra sus tareas satisfactorias.

En la pregunta 15 “¿Se siente motivado cuando la gerenta se preocupa por usted como persona?” el 66%, indicó que siempre se siente motivada cuando la gerenta muestra interés en ellos como personas, lo que destaca la importancia de una gestión empática para la motivación laboral. Un 7% afirmó que casi siempre se siente motivado en estas circunstancias. El 25% reportó que solo a veces se siente motivado, lo que sugiere que, para una cuarta parte de los colaboradores, la atención personal por parte de la gerencia no siempre genera motivación. No hay respuestas en la categoría de "nunca" y solo un 2% en "casi nunca", lo que indica que la mayoría se siente, al menos ocasionalmente, motivado por el interés de la gerencia.

En la pregunta 16 “¿La gerencia / gerente motiva permanentemente al personal?” el 43% de los colaboradores señaló que siempre recibe motivación permanente de la gerencia. Un 32% indicó que casi siempre se sienten motivados por la gerencia. Un 20% reportó que a veces siente esta motivación, lo que sugiere que una quinta parte de los colaboradores no experimenta de forma consistente el impulso motivacional por parte de la gerencia. El 5% de los colaboradores respondió que nunca recibe motivación, lo que sugiere un área de mejora para garantizar que todos los colaboradores se sientan motivados de manera constante.

Los resultados de la tabla reflejan que, en términos generales, los colaboradores experimentan altos niveles de motivación y disfrutan de su trabajo, particularmente cuando la gerencia adopta un enfoque personal y consistente hacia su bienestar y motivación. Este vínculo

positivo entre el liderazgo y la motivación resalta la importancia de un liderazgo activo y comprometido. Sin embargo, también se observa un grupo considerable de colaboradores que solo percibe estos sentimientos de manera esporádica o inconsistente. Esto indica que, aunque existen esfuerzos por parte de la gerencia para fomentar un ambiente laboral positivo, aún hay áreas de mejora. Para fortalecer y consolidar estas percepciones positivas, sería recomendable implementar estrategias más estructuradas y uniformes de motivación, con el fin de asegurar que todos los colaboradores, sin excepción, sientan de manera constante el apoyo y reconocimiento por parte de la organización.

Tabla 15

Preguntas del indicador de "Motivación"

Afirmaciones		Opciones de respuestas					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	N
P14	Disfrutas lo que haces en tu trabajo	2%	0%	25%	20%	52%	44
P15	Se siente motivado cuando la gerenta se preocupa por usted como persona	0%	2%	25%	7%	66%	44
P16	La gerencia / gerente motiva permanentemente al personal	5%	0%	20%	32%	43%	44

INDICADOR 3.2 RECONOCIMIENTO

La tabla 16 presenta las respuestas de los colaboradores a preguntas relacionadas con el indicador de "Reconocimiento". Las respuestas están distribuidas en cinco opciones: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre, y el número total de encuestados es 44.

En la pregunta 17 "¿Sientes que te reconocen tus logros laborales?" el 30% de los colaboradores respondió que siempre sienten que se reconocen sus logros laborales, lo que indica que casi un tercio se siente debidamente valorado. Un 25% dijo que casi siempre siente este reconocimiento, lo que también es positivo. Sin embargo, un 27% respondió que a veces perciben este reconocimiento, lo que sugiere que más de una cuarta parte no siente un reconocimiento

consistente. El 11% afirmó que casi nunca se reconocen sus logros, y el 7% indicó que nunca se siente reconocidos, lo que revela una oportunidad para mejorar el reconocimiento de los logros individuales.

En la pregunta 18 "¿En la organización se recompensa y se estimula al que trabaja bien?" el 34% de los colaboradores percibe que siempre se recompensa y estimula a quienes realizan un buen trabajo, lo que muestra que una parte considerable del personal se siente recompensado. Un 27% señaló que casi siempre experimenta esta recompensa, lo que refuerza una evaluación generalmente positiva. Sin embargo, el 25% dijo que solo a veces se recompensa el buen trabajo, lo que sugiere una inconsistencia en la aplicación de estímulos o recompensas. Un 2% respondió que casi nunca se estimula al buen desempeño, mientras que un 11% manifestó que nunca se recompensa, lo que indica áreas donde se puede mejorar para incrementar la satisfacción.

En la pregunta 19 "¿Ha recibido reconocimientos o elogios por hacer un buen trabajo y se ha sentido feliz por ello?" el 23% de los colaboradores respondió que siempre ha recibido reconocimientos o elogios. Un 27% afirmó que casi siempre recibe elogios, lo que sugiere una buena práctica general en este aspecto. Sin embargo, un 23% señaló que esto ocurre solo a veces, lo que muestra que una cuarta parte de los colaboradores no recibe un reconocimiento constante por su desempeño. Un 11% dijo que casi nunca recibe reconocimientos, mientras que el 16% indicó que nunca los recibe, lo que pone de manifiesto la necesidad de mejorar la cultura de reconocimiento.

En la pregunta 20 "¿Los resultados que se logran a nivel individual y grupal son reconocidos, generando felicidad en los colaboradores?" el 39% de los colaboradores respondió que siempre se reconocen los resultados tanto individuales como grupales, lo que genera felicidad. Un 23% indicó que casi siempre siente que se reconocen estos resultados. Sin embargo, un 25% reportó que solo a veces se reconoce el trabajo, lo que muestra que un cuarto de los colaboradores percibe inconsistencias en el reconocimiento. Un 7% señaló que casi nunca se reconocen los resultados,

mientras que otro 7% indicó que nunca se reconocen, lo que señala la necesidad de mejorar este aspecto para asegurar un ambiente de trabajo más gratificante.

En general, aunque los colaboradores muestran una percepción positiva respecto al reconocimiento en la organización, una parte significativa reporta que estos reconocimientos no son consistentes. Un alto porcentaje de colaboradores solo experimenta estos elogios "a veces" o "casi nunca", lo que sugiere la necesidad de fortalecer las políticas de reconocimiento tanto a nivel individual como grupal. Incrementar la frecuencia y visibilidad de los elogios y recompensas podría aumentar la motivación y felicidad laboral.

Tabla 16

Preguntas del indicador de "Reconocimiento"

Afirmaciones		Opciones de respuestas					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	N
P17	Sientes que te reconocen tus logros laborales	7%	11%	27%	25%	30%	44
P18	En la organización se recompensa y se estimula al que trabaja bien	11%	2%	25%	27%	34%	44
P19	Ha recibido reconocimientos o elogios por hacer un buen trabajo y se ha sentido feliz por ello	16%	11%	23%	27%	23%	44
P20	Los resultados que se logran a nivel individual y/o grupal son reconocidos, esto genera felicidad en ustedes	7%	7%	25%	23%	39%	44

4.3. Productividad de los colaborados de la Distribuidora San Benito

La Tabla 17 muestra los niveles de productividad en la Distribuidora San Benito, desglosados en tres categorías: "Mala," "Regular" y "Buena," junto con la frecuencia absoluta y relativa de cada nivel.

Se registraron 6 casos con productividad clasificada como "Regular", lo que equivale al 13.6% del total de colaboradores. Este porcentaje representa una pequeña proporción de colaboradores cuyo rendimiento podría beneficiarse de un mayor apoyo o capacitación.

La mayoría de los colaboradores, con un total de 38 casos, alcanza una productividad calificada como "Buena", lo que representa el 86,4% del total. Este alto porcentaje refleja que la gran mayoría del equipo mantiene un nivel de desempeño satisfactorio, consolidando un entorno productivo en la organización.

La productividad en la Distribuidora San Benito se destaca como mayoritariamente alta, ya que el 86.4% de los colaboradores se encuentra en la categoría de productividad "buena". Solo un 13.6% de los colaboradores reporta un nivel de productividad "regular", y es notable que no hay registros en la categoría de productividad "mala". Estos datos indican que la distribuidora mantiene un elevado nivel de eficiencia operativa, lo que refleja un entorno laboral favorable que impulsa el rendimiento. La ausencia de casos de baja productividad sugiere que la organización implementa prácticas efectivas en la gestión de personal y en la organización de tareas, permitiendo a los colaboradores alcanzar y mantener altos estándares de desempeño.

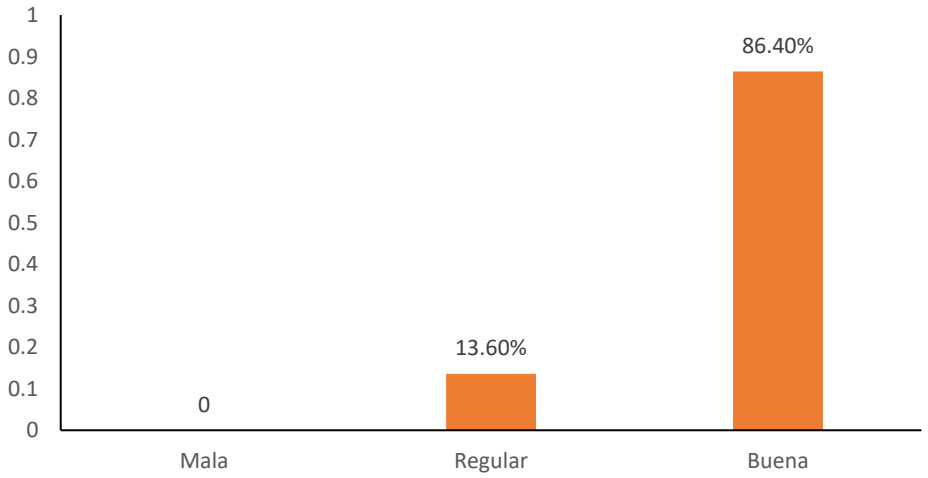
Tabla 17

Niveles de desarrollo de la Productividad en la Distribuidora San Benito – Huánuco

Niveles	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Mala	0	0.0
Regular	6	13.6
Buena	38	86.4
Total	44	100.0

Figura 7

Niveles de desarrollo de la Productividad en la Distribuidora San Benito – Huánuco



Según las variables demográficas

La Tabla 18 presenta un análisis de los niveles de productividad en la Distribuidora San Benito - Huánuco, categorizados según diversas variables demográficas: Sexo, Estado civil, Grado de instrucción y Sector. Cada variable muestra la distribución de productividad en tres niveles: "Mala," "Regular" y "Buena," junto con el número de personas en cada categoría.

En la variable del sexo en el indicador femenino el 87.2% alcanza un nivel de productividad "Buena," mientras que el 12.8% está en el nivel "Regular." No se registraron casos de productividad

"Mala.". En el caso del indicador masculino el 80% alcanza un nivel de productividad “Buena”, mientras que el 20% alcanza un nivel de productividad regular.

En cuanto a la variable de estado civil, los datos muestran diferencias interesantes en los niveles de productividad de los colaboradores. Entre los solteros, un 83.3% alcanza un nivel de productividad "Buena", mientras que el 16.7% restante se encuentra en el nivel "Regular", lo que sugiere una ligera variabilidad en este grupo. Por otro lado, el 100% de los colaboradores convivientes reporta una productividad calificada como "Buena", lo que sugiere que este estado civil podría estar asociado con un rendimiento más estable y consistente. De manera similar, todos los colaboradores casados también mantienen un nivel de productividad "Buena".

En la variable del grado de instrucción lo colaboradores con secundaria completa un 78.6% tiene un nivel de productividad "Buena," mientras que el 21.4% alcanza un nivel "Regular." Mientras que en los colaboradores con secundaria incompleta y otros niveles educativos como "Superior completa" y "Superior incompleta" tienen el 100% de sus integrantes en el nivel "Buena," sin registros en los otros niveles.

En cuanto a la variable de sector, se observan variaciones en los niveles de productividad según el área de trabajo. Los colaboradores del sector Bebitos presentan una productividad exclusivamente en el nivel "Regular", con un 100%. En contraste, los sectores de Cámara, Colcha, Deporte, Lencería, Caja de Lencería, Oficina y Caja de Zapato registran el 100% de sus colaboradores en el nivel de productividad "Buena", reflejando un desempeño óptimo y consistente en estas áreas. En el sector de Ropa, se observa que el 93.8% de los colaboradores alcanza una productividad "Buena", mientras que un 6.3% se encuentra en el nivel "Regular", lo cual indica una ligera variabilidad en el desempeño de esta sección. Por otro lado, en los sectores de Uniforme y Zapato, la productividad se distribuye equitativamente, con un 50% de colaboradores en el nivel "Buena" y el otro 50% en el nivel "Regular".

En general, los datos indican que la mayoría de los colaboradores de la Distribuidora San Benito en Huánuco se encuentra en un nivel de productividad "Buena," independientemente de las variables demográficas analizadas. Las pocas excepciones se presentan en el grupo femenino, en personas solteras y con secundaria completa, y en el sector "Zapato," donde algunos colaboradores alcanzan un nivel de productividad "Regular." No se reportaron niveles de productividad "Mala" en ninguna categoría, lo que sugiere un alto estándar de desempeño en la distribuidora.

Tabla 18

Niveles de desarrollo de la Productividad en la Distribuidora San Benito – Huánuco, según variables demográficas

Variable	Indicador	Niveles			N
		Mala	Regular	Buena	
Sexo	Femenino	0.0%	12.8%	87.2%	39
	Masculino	0.0%	20.0%	80.0%	5
Estado civil	Soltera	0.0%	16.7%	83.3%	36
	Conviviente	0.0%	0.0%	100.0%	5
	Casada	0.0%	0.0%	100.0%	3
grado de instrucción	Secundaria completa	0.0%	21.4%	78.6%	28
	Secundaria incompleta	0.0%	0.0%	100.0%	5
	Superior completa	0.0%	0.0%	100.0%	8
	Superior incompleta	0.0%	0.0%	100.0%	3
Sector	Bebitos	0.0%	100.0%	0.0%	1
	Cámara	0.0%	0.0%	100.0%	2
	Colcha	0.0%	0.0%	100.0%	2
	Deporte	0.0%	0.0%	100.0%	2
	Lencería	0.0%	0.0%	100.0%	6
	Lencería caja	0.0%	0.0%	100.0%	1
	Oficina	0.0%	0.0%	100.0%	5
	Ropa	0.0%	6.3%	93.8%	16
	Uniforme	0.0%	50.0%	50.0%	2
	Zapato	0.0%	50.0%	50.0%	6
	Zapato caja	0.0%	0.0%	100.0%	1

SEGÚN DIMENSIONES

En la dimensión de eficacia, los resultados reflejan que el 89% de los colaboradores se encuentra en el nivel "bueno", lo cual demuestra un alto grado de cumplimiento de metas y objetivos organizacionales. Por otro lado, un 11% de los colaboradores se posiciona en el nivel "regular", indicando que una pequeña proporción enfrenta áreas de mejora en el logro de resultados. Cabe destacar que no se registraron casos en el nivel "malo", lo que evidencia la ausencia de deficiencias significativas en esta dimensión.

En cuanto a la eficiencia, se observa que el 68% de los colaboradores alcanza un nivel "bueno", lo que indica que la mayoría gestiona los recursos disponibles de manera óptima para obtener resultados. Sin embargo, un 32% de los colaboradores se encuentra en un nivel "regular", sugiriendo que existe un grupo considerable que podría beneficiarse de estrategias de mejora en la gestión eficiente de recursos. Al igual que en la eficacia, no se detectaron casos en el nivel "malo", lo que resalta que la ineficiencia grave no representa un problema recurrente en la organización.

Respecto al clima organizacional, los datos muestran que el 55% de los colaboradores perciben un ambiente laboral positivo, posicionándose en el nivel "bueno". Sin embargo, un 43% se encuentra en el nivel "regular", lo que implica que casi la mitad de los colaboradores experimentan un clima organizacional moderado, con áreas que podrían ser fortalecidas. Finalmente, un 2% calificó el clima organizacional como "malo", lo que refleja un grupo reducido que enfrenta dificultades específicas que pueden afectar su percepción del entorno laboral.

En términos generales, los resultados evidencian un desempeño favorable en las dimensiones de eficacia y eficiencia, con una mayoría de colaboradores posicionados en el nivel "bueno". Sin embargo, el alto porcentaje de colaboradores en el nivel "regular" en el clima organizacional sugiere que este aspecto requiere una atención especial para optimizar el entorno laboral y fomentar un mayor bienestar y compromiso entre los colaboradores.

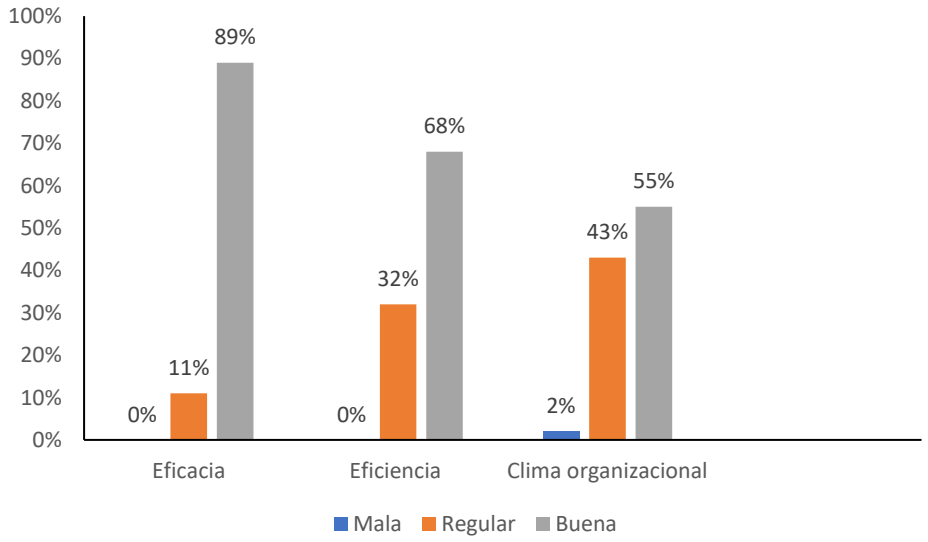
Tabla 19

Niveles de desarrollo de la productividad en la Distribuidora San Benito – Huánuco, según dimensiones

Dimensiones	Niveles			N
	Mala	Regular	Buena	
Eficacia	0%	11%	89%	44
Eficiencia	0%	32%	68%	44
Clima organizacional	2%	43%	55%	44

Figura 8

Niveles de desarrollo de la productividad en la Distribuidora San Benito – Huánuco, según dimensiones



4.3.1 Dimensión Eficacia

La Tabla 20 muestra los niveles de desarrollo de la productividad de los colaboradores en relación con la dimensión de Eficacia, evaluados a través de dos indicadores: Cumplimiento de Metas y Responsabilidad y Puntualidad.

El 90.9% de los colaboradores alcanza un nivel "bueno" en el cumplimiento de metas, lo que sugiere que están altamente comprometidos y son efectivos en el logro de los objetivos planteados. Un 9.1% se encuentra en el nivel "regular", lo que indica que hay una minoría que podría beneficiarse

de apoyo adicional para mejorar su desempeño en esta área. Esto refleja un alto estándar general en cuanto al cumplimiento de metas.

Un 81.8% de los colaboradores muestra un nivel "bueno" en responsabilidad y puntualidad, lo cual indica un desempeño positivo en estos aspectos esenciales para la eficacia. El 15.9% de los colaboradores se encuentra en el nivel "regular", lo que señala la posibilidad de mejorar la puntualidad y responsabilidad en una fracción de la plantilla. Un 2.3% cae en el nivel "mala" en este indicador, sugiriendo que algunos colaboradores podrían requerir intervenciones o estrategias específicas para mejorar en este aspecto.

Los datos reflejan un nivel elevado de eficacia en la mayoría de los colaboradores, con el cumplimiento de metas y la responsabilidad siendo áreas en las que predominan los niveles de desempeño "bueno". Sin embargo, hay una pequeña proporción que podría beneficiar de medidas de mejora, especialmente en el ámbito de responsabilidad y puntualidad. Esto apunta a una cultura de trabajo eficiente, aunque con áreas donde se puede fortalecer aún más el compromiso y la puntualidad.

Tabla 20

N*iveles de desarrollo de la Productividad según indicadores de la dimensión Eficacia*

INDICADORES	Niveles			N
	Mala	Regular	Buena	
CUMPLIMIENTO DE METAS	0.0%	9.1%	90.9%	44
RESPONSABILIDAD Y PUNTUALIDAD	2.3%	15.9%	81.8%	44

DIMENSION 1. EFICACIA

INDICADOR 1.1 CUMPLIMIENTO DE METAS

La Tabla 21 presenta los resultados de cinco preguntas relacionadas con el indicador de Cumplimiento de Metas, reflejando la frecuencia de respuestas de los colaboradores en diferentes niveles de cumplimiento.

En la pregunta 1 “¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos?” Un 64% de los colaboradores responde "Siempre", mientras que un 32% indica "Casi siempre", mostrando que la gran mayoría cumple con sus tareas puntualmente. Un 5% responde "A veces", lo que sugiere que un pequeño grupo podría mejorar en el cumplimiento de plazos.

En la pegunta 2 “¿Acepta ayuda de otros para superar las metas establecidas?” El 50% responde "Siempre", mientras que un 20% dice "Casi siempre", indicando una disposición considerable a trabajar en equipo. Sin embargo, un 18% responde "A veces", un 7% "Casi nunca" y un 5% responde "Nunca", lo cual sugiere que algunos colaboradores son más reticentes a aceptar ayuda.

En la pregunta 3 “¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?” El 64% de los colaboradores responde "Siempre", y un 23% "Casi siempre", lo que refleja un alto cumplimiento de las metas. Un 9% indica "A veces" y un 2% "Casi nunca" y "Nunca", sugiriendo que una pequeña fracción encuentra dificultades para alcanzar las metas.

En la pregunta 4 “¿Cree usted que cumple adecuadamente las tareas y obligaciones de la organización?” Un 61% responde "Siempre" y un 32% "Casi siempre", lo que sugiere que la mayoría confía en que cumple adecuadamente con sus responsabilidades. Sin embargo, el 7% responde "A veces".

En la pregunta 5 “¿Realiza sus tareas encomendadas a pesar de la ausencia de su gerente / supervisor?” El 75% responde "Siempre", lo que muestra un alto nivel de autonomía y responsabilidad entre los colaboradores. Un 18% responde "Casi siempre", un 5% "A veces" y un 2% "Casi nunca", lo cual indica que la mayoría sigue siendo productiva en ausencia de supervisión, aunque un pequeño grupo podría necesitar más apoyo en este aspecto.

Los colaboradores muestran un buen nivel de cumplimiento de metas, con una alta proporción que cumple sus tareas en los tiempos establecidos y con la disposición para trabajar en equipo. También se observa una gran responsabilidad y autonomía en el cumplimiento de sus tareas, incluso sin la presencia de un supervisor. No obstante, existen áreas donde algunos colaboradores podrían beneficiarse de un refuerzo en cuanto a la aceptación de ayuda y la percepción de su propio desempeño.

Tabla 21

Preguntas del indicador “Cumplimiento de metas”

Afirmaciones		Opciones de respuestas					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	N
P1	Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos	0%	0%	5%	32%	64%	44
P2	Acepta ayuda de otros para superar las metas establecidas	5%	7%	18%	20%	50%	44
P3	Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización	2%	2%	9%	23%	64%	44
P4	Cree usted que cumple adecuadamente las tareas y obligaciones de la organización	0%	0%	7%	32%	61%	44
P5	Realiza sus tareas encomendadas a pesar de la ausencia de su gerente / supervisor	0%	2%	5%	18%	75%	44

INDICADOR 1.2 RESPONSABILIDAD Y PUNTUALIDAD

La Tabla 22 presenta los resultados de tres preguntas relacionadas con el indicador de Responsabilidad y Puntualidad, evaluando cómo los colaboradores cumplen con sus responsabilidades y su puntualidad en el trabajo.

En la pregunta 6 “¿Logra eficientemente las tareas y obligaciones asignadas?” El 70% de los colaboradores indica que "Siempre" cumple sus tareas de manera eficiente, y un 20% responde "Casi siempre". Esto muestra un alto nivel de eficiencia en el cumplimiento de responsabilidades. Un 9% responde "A veces", lo que sugiere que hay un pequeño grupo que podría mejorar en términos de eficiencia.

En la pregunta 7 “¿Es puntual al momento de llegar al trabajo y de entregar las tareas y obligaciones que le asignan?” El 66% de los colaboradores afirma que "Siempre" es puntual, y un 25% responde "Casi siempre", indicando que la mayoría cumple con las expectativas de puntualidad. Sin embargo, un 7% indica "A veces" o "Casi nunca", lo que revela que algunos colaboradores podrían beneficiarse de reforzar sus hábitos de puntualidad.

En la pregunta 8 “¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?” El 68% responde "Siempre" y el 20% "Casi siempre", sugiriendo que la mayoría siente que sus responsabilidades están en línea con sus competencias profesionales. Un 9% indica "A veces" y un 2% "Nunca", lo que podría reflejar cierta falta de alineación entre las responsabilidades asignadas y la percepción de competencia profesional en un pequeño grupo.

Tabla 22

Preguntas del indicador "Responsabilidad y Puntualidad"

Afirmaciones		Opciones de respuestas					N
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
P6	Logra cumplir a tiempo con las tareas y obligaciones asignadas	0%	0%	9%	20%	70%	44
P7	Es puntual al momento de llegar al trabajo y de entregar las tareas y obligaciones que le asignan	2%	5%	2%	25%	66%	44
P8	Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional	2%	0%	9%	20%	68%	44

La mayoría de los colaboradores demuestra un elevado nivel de eficiencia, puntualidad y sentido de responsabilidad, lo cual favorece la creación de un ambiente laboral comprometido y profesional. Sin embargo, existe un pequeño grupo que podría beneficiarse de programas específicos orientados a optimizar su desempeño, tanto en términos de eficiencia como de puntualidad, y a asegurar que las tareas asignadas se ajusten plenamente a sus habilidades y competencias. Implementar estas iniciativas contribuiría a maximizar el potencial de cada miembro del equipo, fortaleciendo así el rendimiento general de la organización.

4.3.2 Dimensión Eficiencia

La Tabla 23 muestra los niveles de desarrollo de la productividad en los colaboradores de la organización, evaluados en función de dos indicadores de la dimensión de Eficiencia: "Innovación de Implementos" y "Trabajo en Equipo". Cada indicador se clasifica en tres niveles de percepción: Mala, Regular y Buena, con una muestra de 44 participantes para cada uno.

En la innovación de implementos ninguno de los colaboradores considera este aspecto como malo. El 27.3% lo evalúa como regular. Mientras que la mayoría, con un 72,7%, percibe positivamente la innovación de implementos, evaluándola como buena. Esto sugiere una percepción altamente positiva en cuanto a la innovación en implementos, lo cual indica satisfacción en este aspecto de eficiencia.

El 4.5% de los colaboradores evalúa el trabajo en equipo de manera negativa. La mayoría, con un 68,2%, lo califica como regular. Solo el 27.3% lo percibe como bueno. A diferencia de la innovación de implementos, el trabajo en equipo recibe una mayor valoración como "regular", lo que sugiere una percepción menos positiva en este aspecto y podría indicar la necesidad de mejoras para optimizar la colaboración entre los equipos.

La tabla refleja que, dentro de la dimensión de eficiencia, la innovación de implementos es percibida con mayor satisfacción en comparación con el trabajo en equipo. Esto podría indicar que los colaboradores están satisfechos con las herramientas o recursos que tienen para realizar su trabajo, pero perciben el trabajo en equipo como un área que podría mejorarse para elevar los niveles de felicidad y eficiencia en la organización.

Tabla 23

Niveles de desarrollo de la productividad según indicadores de la dimensión Eficacia

INDICADORES	Niveles			N
	Mala	Regular	Buena	
INNOVACIÓN DE IMPLEMENTOS	0.0%	27.3%	72.7%	44
TRABAJO EN EQUIPO	4.5%	68.2%	27.3%	44

DIMENSIÓN 2 EFICIENCIA

INDICADOR 2.1 INNOVACIÓN DE IMPLEMENTOS

La Tabla 24 presenta los resultados de las respuestas a tres afirmaciones relacionadas con el indicador "Innovación de Implementos". Estas afirmaciones buscan medir la percepción de los colaboradores sobre la calidad, la oportunidad y la mejora continua en los implementos y equipos proporcionados por la organización. Los resultados se presentan en una escalada de frecuencia, que va desde "Nunca" hasta "Siempre", con un total de 44 respuestas para cada afirmación.

En la pregunta 9 “¿La organización brinda calidad y oportunamente los implementos y equipos para la correcta realización de su trabajo?”, el 68% de los colaboradores cree que la organización siempre brinda implementos y equipos de manera oportuna y de calidad. Un 18% percibe que esto sucede casi siempre. El 14% opina que a veces reciben implementos y equipos adecuados. La mayoría de los colaboradores (86%, sumando "Siempre" y "Casi siempre") tiene una percepción positiva sobre la disponibilidad y calidad de los implementos proporcionados, lo cual indica un alto grado de satisfacción en este aspecto.

En la pregunta 10, “¿Cree usted que al tener implementos nuevos ayuda a disminuir el tiempo para entregar sus tareas y obligaciones?”, el 66% de los colaboradores afirmó que los implementos nuevos siempre contribuyen a reducir el tiempo necesario para completar sus tareas. Un 18% indicó que estos implementos ayudan casi siempre, mientras que un 14% considera que solo a veces facilitan la reducción del tiempo de entrega. Finalmente, el 2% opinó que los implementos nuevos casi nunca ayudan a disminuir el tiempo de entrega de sus tareas. En general, la mayoría de los colaboradores percibe que los implementos nuevos tienen un impacto positivo en su eficiencia. Sin embargo, un grupo significativo considera que la efectividad de estos recursos no es constante, lo que podría indicar áreas de oportunidad para mejorar la calidad, disponibilidad o mantenimiento de los

implementos, asegurando así que todos los colaboradores experimenten los mismos beneficios en su desempeño.

En la pregunta 11 “¿La organización innovación y mejora continua para ser el líder en su rubro?”, el 55% de los colaboradores percibe que la organización siempre innova y mejora continuamente. Un 25% opina que casi siempre innova. Mientras que un 18% considera que la organización solo innova a veces y solo el 2% opina que casi nunca. Aunque la mayoría considera que la organización se esfuerza por innovar, hay un 20% que percibe la innovación como algo menos constante, lo cual puede sugerir oportunidades para reforzar las iniciativas de mejora continua.

Los resultados indican una percepción positiva en cuanto a la innovación de implementos dentro de la organización. La mayoría de los colaboradores siente que la organización les proporciona herramientas y equipos adecuados, que estos implementos ayudan a mejorar su eficiencia, y que la organización se esfuerza en innovar. Sin embargo, hay una minoría que considera que estos esfuerzos de innovación y mejora no son constantes, lo cual puede ser un área a explorar para aumentar la satisfacción y el desempeño laboral.

Tabla 24

Preguntas del indicador “Innovación de Implementos”

Afirmaciones		Opciones de respuestas					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	N
P9	La organización brinda calidad y oportunamente los implementos y equipos para la correcta realización de su trabajo	0%	0%	14%	18%	68%	44
P10	Cree usted que al tener implementos nuevos ayuda a disminuir el tiempo para entregar sus tareas y obligaciones	0%	2%	14%	18%	66%	44
P11	La organización innova y mejora continuamente para ser el líder en su rubro	0%	2%	18%	25%	55%	44

INDICADOR 2.2 TRABAJO EN EQUIPO

La Tabla 25 presenta los resultados de tres preguntas relacionadas con el indicador de "Trabajo en equipo" en una organización. Cada pregunta mide un aspecto específico del trabajo en equipo y ofrece distintas opciones de respuesta, desde "Nunca" hasta "Siempre".

En la pregunta 12 “¿Cree usted que hay mayor producción cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo?”, el 75% considera que trabajar en equipo "Siempre" aumenta la producción. Un 11% piensa que esto sucede "Casi siempre," y otro 11% opina que ocurre "A veces". Solo un 2% cree que el trabajo en equipo "Casi nunca" mejora la producción, y nadie respondió "Nunca". Existe un consenso amplio en que el trabajo en equipo es beneficioso para la producción, ya que el 86% de los encuestados se inclina hacia las respuestas positivas ("Casi siempre" o "Siempre").

En la pregunta 13 “¿Cree usted que existe una comunicación asertiva (honesta) entre sus compañeros?”, el 27% de los encuestados considera que "Siempre" hay comunicación asertiva, y un 30% opina que esto ocurre "Casi siempre." El 27% indica que hay comunicación honesta "A veces," mientras que un 9% y un 7% consideran que esta "Casi nunca" o "Nunca" existe, respectivamente. Aunque una mayoría percibe una comunicación asertiva constante o frecuente, existe un porcentaje que opina lo contrario, lo que sugiere que podría haber áreas de mejora en la calidad de la comunicación.

En la pregunta 14 “¿Siente usted que para hacer su trabajo depende de lo que otros compañeros tengan que cumplir?”, un 16% indica que "Siempre" depende de otros compañeros para realizar su trabajo, y un 20% opina que esto sucede "Casi siempre." El 25% siente que depende de los demás "A veces," mientras que un 11% y un 27% consideran que esto ocurre "Casi nunca" o "Nunca," respectivamente. Existe una división en las percepciones sobre la dependencia del trabajo en equipo; mientras que un 36% cree que depende de otros con frecuencia, un 38% considera que

rara vez o nunca es así. Esto puede indicar diferencias en los roles o niveles de interdependencia en las tareas asignadas.

Los resultados reflejan una percepción favorable hacia el trabajo en equipo y la comunicación asertiva dentro de la organización. La mayoría de los colaboradores considera que el trabajo colaborativo contribuye positivamente a la productividad y que existe un ambiente de comunicación honesta entre los compañeros. Sin embargo, la percepción de interdependencia de las tareas muestra variaciones, lo cual sugiere que algunos roles requieren mayor coordinación con otros, mientras que otros pueden operar de manera más autónoma. Esta diversidad en las dinámicas de entre tareas representa una oportunidad para identificar áreas en las que podría optimizarse tanto la colaboración como la autonomía en los procesos laborales, buscando un equilibrio que maximice la eficiencia y la cohesión en el equipo.

Tabla 25

Preguntas del indicador “Trabajo en equipo”

Afirmaciones		Opciones de respuestas					N
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
P12	Cree usted que hay mayor producción cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo	0%	2%	11%	11%	75%	44
P13	Cree usted que existe una comunicación asertiva (honesta) entre sus compañeros	7%	9%	27%	30%	27%	44
P14	Siente usted que para hacer su trabajo depende de lo que otros compañeros tengan que cumplir	27%	11%	25%	20%	16%	44

4.3.3 Dimensión Clima Organizacional

La Tabla 26 presenta los niveles de desarrollo de la Productividad según dos indicadores de la dimensión de Clima Organizacional: Ambiente Interno y Ambiente en el Trabajo. Cada indicador se clasifica en tres niveles de satisfacción: "Mala," "Regular" y "Buena," con una muestra total de 44 personas.

El 59.1% de los colaboradores considera que el ambiente interno en la organización es bueno, lo cual indica una percepción positiva de este aspecto. Regular: Un 40.9% de los colaboradores evalúa el ambiente interno como regular, lo que sugiere que, aunque no lo perciben como malo, existen áreas donde se podrían realizar mejoras. Ningún colaborador considera que el ambiente interno sea malo. La mayoría de los colaboradores tiene una percepción positiva o aceptable del ambiente interno, con un alto porcentaje que lo califica como "Bueno." Sin embargo, el porcentaje de "Regular" también es considerable, lo que sugiere oportunidades de mejora para incrementar la satisfacción en este aspecto.

La mayoría, un 84.1% de los colaboradores, clasifica el ambiente en el trabajo como "Regular," lo cual indica una percepción predominantemente neutra o moderada respecto a este indicador. Un 15.9% percibe el ambiente en el trabajo como malo, lo que podría ser un área de preocupación para la organización. Ningún colaborador considera que el ambiente en el trabajo sea bueno. La percepción del ambiente en el trabajo es menos favorable en comparación con el ambiente interno, ya que ningún colaborador lo califica como "Bueno." La mayoría lo considera "Regular" y un segmento significativo lo percibe como "Malo," lo que sugiere que este es un aspecto clave donde se necesitan intervenciones para mejorar la satisfacción de los colaboradores.

Los colaboradores tienen una percepción más positiva del ambiente interno que del ambiente en el trabajo. Mientras que el ambiente interno es considerado "Bueno" por más de la mitad de los colaboradores, el ambiente en el trabajo muestra una tendencia hacia la insatisfacción, con una

mayoría calificándolo como "Regular" y un pequeño porcentaje como "Malo." Estas diferencias destacan la necesidad de mejorar el ambiente en el trabajo para lograr un clima organizacional más equilibrado y favorable en toda la organización.

Tabla 26

Niveles de desarrollo de la Productividad según indicadores de la dimensión Clima Organizacional

INDICADORES	Niveles			N
	Mala	Regular	Buena	
AMBIENTE INTERNO	0.0%	40.9%	59.1%	44
AMBIENTE EXTERNO	15.9%	84.1%	0.0%	44

DIMENSIÓN 3 CLIMA ORGANIZACIONAL

INDICADOR 3.1 AMBIENTE INTERNO

La Tabla 27 muestra los resultados de tres preguntas relacionadas con el indicador "Ambiente Interno" en la organización. Estas preguntas evalúan las percepciones de los colaboradores sobre la eficiencia laboral según la antigüedad, la tranquilidad en el ambiente de trabajo y la satisfacción con las actividades realizadas. A continuación, se interpreta cada pregunta con base en las respuestas.

En la pregunta 15 “¿Cree usted que el trabajo se hace mejor o más eficiente mientras más tiempo de antigüedad tiene el trabajador dentro de la organización?”, un 34% de los colaboradores considera que la eficiencia laboral mejora siempre con la antigüedad. Un 23% opina que casi siempre se observa una mayor eficiencia con más antigüedad. Un 27% cree que la antigüedad solo contribuye a mejorar el trabajo en algunas ocasiones. Un 11% y un 5%, respectivamente, opinan que la

antigüedad casi nunca o nunca influye en la eficiencia. La mayoría de los colaboradores (57%) considera que la antigüedad suele tener un impacto positivo en la eficiencia, aunque un tercio opina que solo es útil en ciertas ocasiones. Esto sugiere que, si bien la experiencia es valorada, no todos creen que siempre se traduzca en mayor eficiencia.

En la pregunta 16 "¿Se respira un ambiente tranquilo en la organización?", un 36% de los colaboradores percibe un ambiente siempre tranquilo en la organización. Un 32% considera que el ambiente es casi siempre tranquilo. Un 27% indica que el ambiente tranquilo solo se percibe ocasionalmente. Un 2% en cada caso cree que casi nunca o nunca se respira un ambiente tranquilo. La mayoría siente que el ambiente de trabajo es habitualmente tranquilo, aunque un 27% opina que la tranquilidad no es constante, lo que podría señalar ciertas situaciones o momentos de estrés en el entorno laboral.

En la pregunta 17 "¿Se siente satisfecho con las actividades que hace en la organización?", el 41% de los colaboradores expresa sentirse siempre satisfecho con sus actividades. Un 39% casi siempre se siente satisfecho con lo que hace. Un 18% indica que su satisfacción con las actividades es ocasional. Solo un 2% indica que casi nunca se siente satisfecho. La satisfacción con las actividades laborales es alta, con el 80% de los colaboradores manifestando sentirse satisfechos siempre o casi siempre. Sin embargo, un 18% experimenta esta satisfacción solo de forma ocasional.

En conjunto, las respuestas reflejan percepciones generalmente positivas sobre el ambiente interno de la organización. La mayoría de los colaboradores cree que la antigüedad ayuda a mejorar la eficiencia, percibe un ambiente de trabajo tranquilo y se siente satisfecho con sus actividades. Sin embargo, hay una proporción de colaboradores que opina que estos factores solo son efectivos de manera intermitente, lo que podría indicar oportunidades para mejorar la consistencia en la tranquilidad del ambiente y la asignación de tareas para lograr una satisfacción laboral más uniforme.

Tabla 27

Preguntas del indicador "Ambiente Interno"

Afirmaciones		Opciones de respuestas					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	N
P15	Cree usted que el trabajo se hace mejor o más eficiente mientras más tiempo de antigüedad tiene el trabajador dentro de la organización	5%	11%	27%	23%	34%	44
P16	Se respira un ambiente tranquilo en la organización	2%	2%	27%	32%	36%	44
P17	Se siente satisfecho con las actividades que hace en la organización	0%	2%	18%	39%	41%	44

INDICADOR 3.2 AMBIENTE EXTERNO

La tabla 28 evalúa el ambiente en externo mediante tres afirmaciones sobre aspectos clave como la capacitación, la colaboración interdepartamental y la relación con supervisores. Las respuestas se agrupan en cinco opciones: "Nunca", "Casi nunca", "A veces", "Casi siempre" y "Siempre", con un total de 44 colaboradores encuestados.

En la pregunta 18 "¿Recibe capacitación para actualizar los conocimientos de su trabajo?", un 16% indica que "Nunca" recibe capacitación y un 5% "Casi nunca", lo que sugiere que un 21% del personal percibe falta de oportunidades de desarrollo profesional. El 39% señala que "A veces" recibe capacitación, mientras que el 16% "Casi siempre" y el 25% "Siempre", lo cual indica que, aunque algunos colaboradores reciben capacitación regularmente, existe espacio para mejorar en este aspecto.

En la pregunta 19 “¿Recibe la ayuda que necesita de los otros sectores ante cualquier eventualidad?”, un 7% "Nunca" recibe ayuda y un 9% "Casi nunca”, lo que significa que un 16% de colaboradores siente que no tiene el apoyo necesario entre áreas. Sin embargo, el 16% señala que "A veces" recibe ayuda, un 25% afirma recibir ayuda "Casi siempre" y un 43% "Siempre", reflejando que la mayoría de los colaboradores sí percibe ayuda de otros sectores, aunque aún hay margen de mejora en la interdependencia entre sectores.

En la pregunta 20 “¿Mantiene una buena relación con su gerente / supervisor?”, ninguno respondió "Nunca", y solo el 7% indicó "Casi nunca", lo que sugiere que en general hay relaciones positivas. Un 9% respondió "A veces", el 7% respondió que "Casi siempre". mientras que la mayoría, un 77%, dijo que "Siempre" mantiene una buena relación con su supervisor, lo cual refleja una comunicación sólida y saludable entre los colaboradores y sus superiores.

Tabla 28

Preguntas del indicador “Ambiente Externo”

Afirmaciones		Opciones de respuestas					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	N
P18	Recibe capacitación para actualizar los conocimientos de su trabajo	16%	5%	39%	16%	25%	44
P19	Recibe la ayuda que necesita de los otros sectores ante cualquier eventualidad	7%	9%	16%	25%	43%	44
P20	Mantiene una buena relación con su gerente / supervisor	0%	7%	9%	7%	77%	44

4.4. Demostración de hipótesis

4.4.1 Demostración de hipótesis general

Existe relación positiva **y** alta entre la Felicidad y la Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.

a) Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis Nula (H_0):

No existe relación positiva y alta entre la Felicidad y la Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.

Hipótesis Alternativa (H_a):

Existe relación positiva y alta entre la Felicidad y la Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco

b) Nivel de significancia.

El nivel de significancia es: $\alpha = 0,05$

c) Estadístico de la prueba.

El grado de relación entre las variables objeto de estudio, se determinará con el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman (rs).

d) Interpretación.

Los resultados del análisis de correlación (Tabla 29), nos indican que existe una correlación positiva y alta (rs=0.791; Sig.=0.000<a=0.05) entre las variables estudiadas, rechazándose la hipótesis nula.

Tabla 29

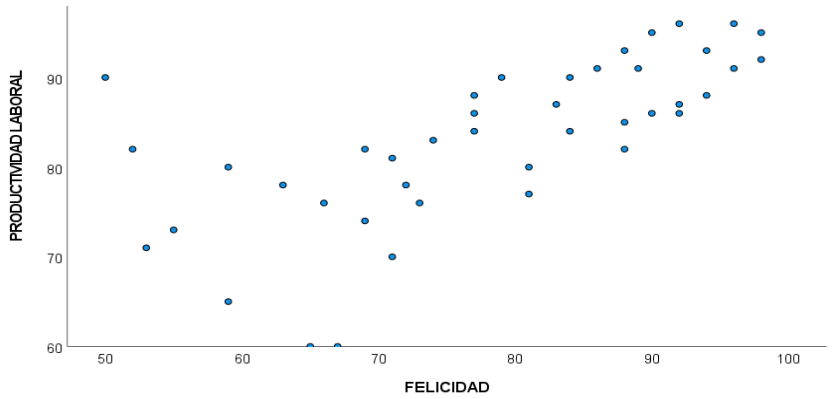
*Correlaciones entre la Felicidad * Productividad laboral*

Rho de Spearman	Felicidad / Productividad laboral
Coeficiente de correlación	0,791**
Sig. (bilateral)	0,000
N	44

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

Figura 9

Diagrama de dispersión de las variables Felicidad y Productividad laboral



d) Toma de decisión.

Se encontró evidencia estadística de que existe relación positiva y alta entre la Felicidad y Productividad laboral de los colaboradores en la Distribuidora San Benito, es decir, cuanto más felices se sienten los colaboradores mayores será su productividad laboral.

4.4.2 Demostración de hipótesis específica 1

Existe relación positiva y alta entre Identidad y Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.

a) Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis Nula (H_0):

No existe relación positiva y alta entre Identidad y Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.

Hipótesis Alternativa (H_a):

Existe relación positiva y alta entre Identidad y Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.

b) Nivel de significancia.

El nivel de significancia es: $\alpha = 0,05$

c) Estadístico de la prueba.

El grado de relación entre las variables objeto de estudio, se determinará con el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman (rs).

d) Interpretación.

Los resultados del análisis de correlación (Tabla 30), nos indican que existe una correlación positiva y moderada (rs=0.678; Sig.=0.000<a=0.05) entre las variables estudiadas, rechazándose la hipótesis nula.

Tabla 30

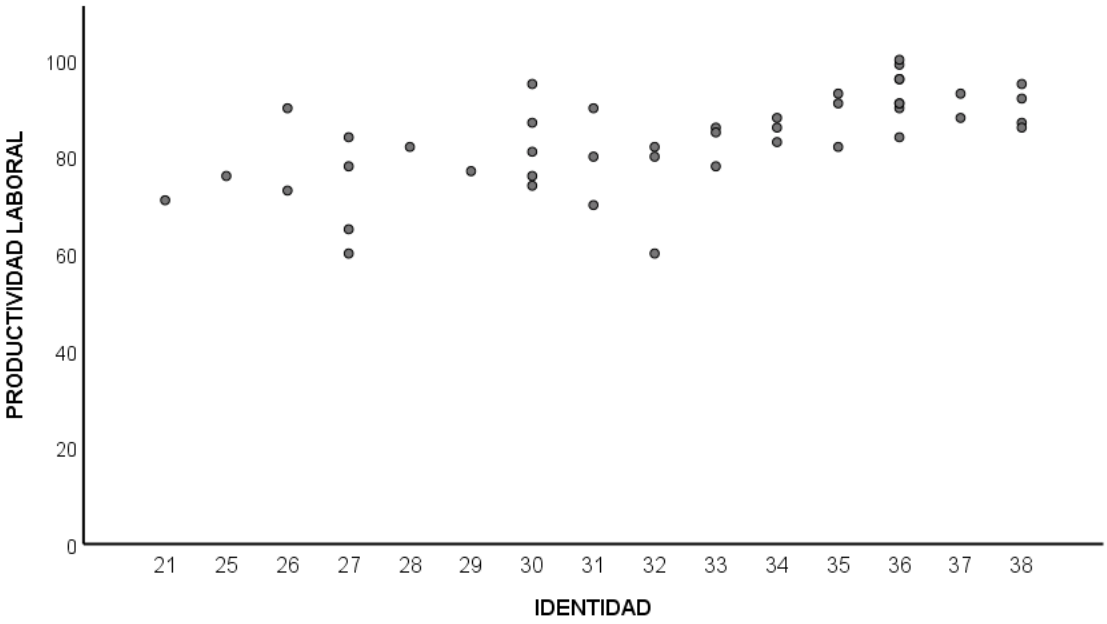
*Correlaciones entre Identidad * Productividad laboral*

Rho de Spearman	Identidad / Productividad laboral
Coeficiente de correlación	0,678**
Sig. (bilateral)	0,000
N	44

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

Figura 10

Diagrama de dispersión entre la D1 identidad y VY Productividad laboral



e) Toma de decisión.

Se encontró evidencia estadística de que existe relación positiva y moderada entre Identidad y Productividad laboral de los colaboradores en la Distribuidora San Benito, es decir, cuanto más identificado se siente el colaborador, más productivo será dentro de la organización y por ello habrá buenos resultados dentro de la organización.

4.4.3 Demostración de hipótesis específica 2

Existe relación positiva y alta entre Remuneraciones y Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.

a) Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis Nula (H_0):

No existe relación positiva y alta entre Remuneraciones y Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.

Hipótesis Alternativa (H_a):

Existe relación positiva y alta entre Remuneraciones y Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.

b) Nivel de significancia.

El nivel de significancia es: $\alpha = 0,05$

c) Estadístico de la prueba.

El grado de relación entre las variables objeto de estudio, se determinará con el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman (rs).

d) Interpretación.

Los resultados del análisis de correlación (Tabla 31), nos indican que existe una correlación positiva y alta (rs=0.730; Sig.=0.000<a=0.05) entre las variables estudiadas, rechazándose la hipótesis nula.

Tabla 31

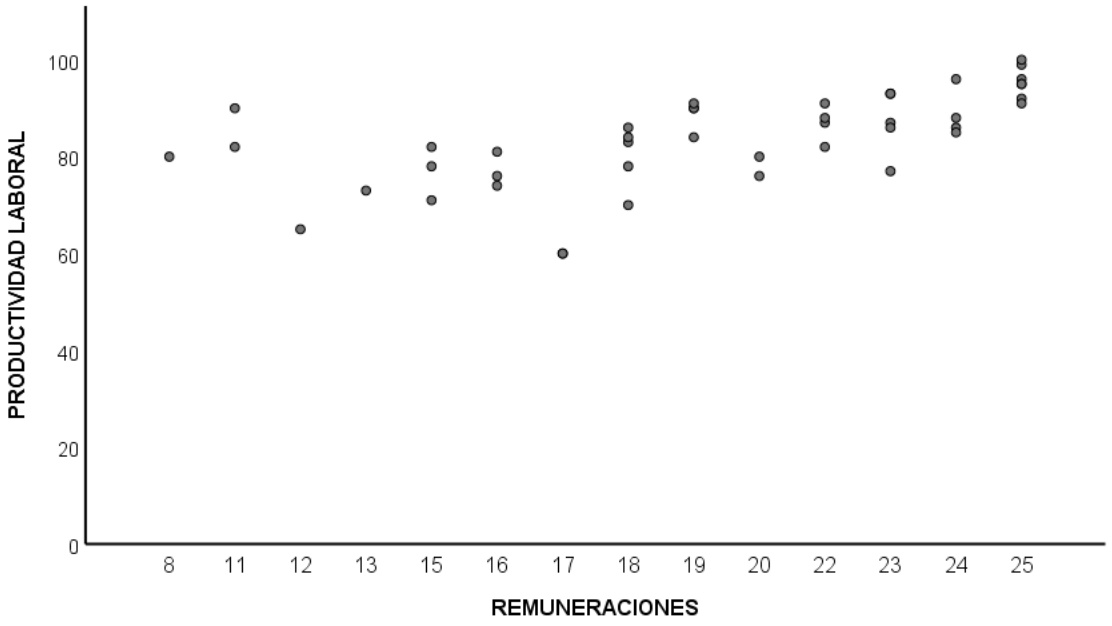
*Correlaciones entre Remuneraciones * Productividad laboral*

Rho de Spearman	Remuneraciones / Productividad laboral
Coeficiente de correlación	0,730**
Sig. (bilateral)	0,000
N	44

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

Figura 11

Diagrama de dispersión entre la D2 Remuneraciones y VY Productividad laboral



e) Toma de decisión.

Se encontró evidencia estadística de que existe relación positiva y alta entre Remuneraciones y Productividad laboral de los colaboradores en la Distribuidora San Benito, es decir, que una mejor remuneración puede ser un factor relevante para mejorar la productividad, aunque la magnitud de su efecto puede depender de otros elementos del contexto organizacional (como el tipo de trabajo, las expectativas individuales y otras condiciones laborales podrían influir en esta relación.)

4.4.4 Demostración de hipótesis específica 3

Existe relación positiva y alta entre Satisfacción Laboral y Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.

a) Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis Nula (H_0):

No existe relación positiva y alta entre Satisfacción Laboral y Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.

Hipótesis Alternativa (H_a):

Existe relación positiva y alta entre Satisfacción Laboral y Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.

b) Nivel de significancia.

El nivel de significancia es: $\alpha = 0,05$

c) Estadístico de la prueba.

El grado de relación entre las variables objeto de estudio, se determinará con el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman (rs).

d) Interpretación.

Los resultados del análisis de correlación (Tabla 32), nos indican que existe una correlación positiva y alta (rs=0.758; Sig.=0.000<a=0.05) entre las variables estudiadas, rechazándose la hipótesis nula.

Tabla 32

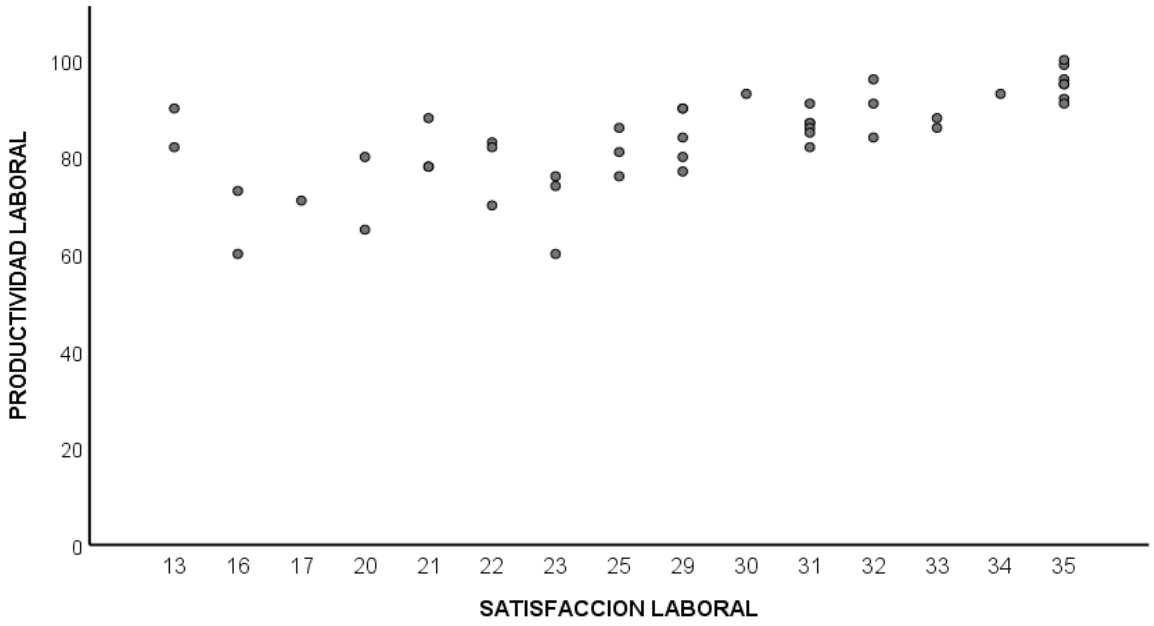
*Correlaciones entre la Satisfacción laboral * Productividad laboral*

Rho de Spearman	*Satisfacción Laboral* / Productividad laboral
Coeficiente de correlación	0,758**
Sig. (bilateral)	0,000
N	44

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

Figura 12

Diagrama de dispersión entre la D3 Satisfacción laboral y VY Productividad laboral



e) Toma de decisión.

Se encontró evidencia estadística de que existe relación positiva y alta entre Satisfacción Laboral y Productividad laboral de los colaboradores en la Distribuidora San Benito, es decir, que los empleados con mayor satisfacción laboral tienden a ser más consistentemente productivos dentro de la organización.

Tabla 33

Resumen de correlaciones encontradas para la Hipótesis planteadas

Hipótesis	N	Rho	Significancia	Intensidad
HG: Existe relación entre la Felicidad y la Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.	44	0.791	0.000	Alta
HE1: Existe relación entre Identidad y Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.	44	0.678	0.000	Moderada
HE2: Existe relación entre Remuneraciones y Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco	44	0.739	0.000	Alta
HE3: Existe relación entre Satisfacción Laboral y Productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.	44	0.758	0.000	Alta

Hipótesis General (HG):

Se analiza la Correlación entre felicidad y productividad laboral, **Rho**= 0.791 (correlación positiva y alta). **Significancia**= 0.000 (indica que el resultado es estadísticamente significativo).

Existe una fuerte relación positiva y alta entre la felicidad de los colaboradores y su productividad. Esto sugiere que los empleados más felices tienden a ser más productivos.

Hipótesis Específica 1 (HE1):

Correlación entre identidad laboral y productividad, **Rho**: 0.678 (correlación positiva moderada). **Significancia**: 0.000 el resultado es estadísticamente significativo.

Una correlación moderada indica que sentirse identificado con el lugar de trabajo o sus valores impacta positivamente en la productividad laboral. Esto puede interpretarse como que los empleados que se sienten alineados con los valores y misión de la empresa trabajan con mayor propósito, mejorando su productividad.

Hipótesis Específica 2 (HE2):

Correlación entre remuneraciones y productividad laboral, **Rho**: 0.739 (correlación positiva alta). **Significancia**0.000 el resultado es estadísticamente significativo.

Los resultados sugieren que mejores remuneraciones están asociadas con un aumento en la productividad laboral. El salario sigue siendo un motivador extrínseco importante. Su alta correlación indica que los empleados perciben la remuneración como un reconocimiento a su esfuerzo, lo que impulsa el rendimiento.

Hipótesis Específica 3 (HE3)

Correlación entre satisfacción y productividad laborales, **Rho**: 0.758 (correlación positiva alta). **Significancia**: 0.000 el resultado es estadísticamente significativo.

Una alta satisfacción laboral tiene un impacto positivo significativo en la productividad, su relación muy fuerte con la productividad se atribuye a la interacción entre la motivación y reconocimiento dentro de la organización. Los colaboradores satisfechos tienen mayor probabilidad de involucrarse en sus tareas y superar obstáculos.

CAPÍTULO V: DISCUSION

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre la felicidad y la productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.

Casi todos los investigadores toman a la felicidad como un constructo psicológico y social, sin embargo, Eugenio y Toyama, (2018) reportó que no existe asociación significativa positiva entre las cuatro dimensiones de la felicidad con la cuales él trabajó.

En el estudio se determinó que las variables felicidad de los colaboradores de la tienda San Benito está alta y correlacionada con su nivel de productividad (rs=0.791; Sig.=0.000<a=0.05), lo cual nos indica que el alto nivel de productividad que manifestaron tener los colaboradores, basado en el cumplimento de sus metas diarias, está relacionado con la felicidad que sienten en su entorno de trabajo. Este resultado tiene diferencia con la investigación de León, (2021) cuyos resultados muestran una relación positiva moderada (rho= 0.532; sig. = 0,001). En este sentido, se afirma que, a mayor Felicidad del colaborador, mejor es su productividad.

Estos resultado entre en discusión con la investigación de Eugenio y Toyama, (2018), donde sus resultados de su investigación determinó que no existe asociación significativa positiva entre la felicidad y la productividad de los colaboradores la prueba de Rho Spearman de -0.015 y una significancia de 0,608 aceptándose de esta manera la hipótesis nula la cual establece la relación entre ambas variables, donde se afirma la investigación de Zelenski, Murphy y Jenkins (2008), indicaron que si bien existen investigaciones en las cuales se indica la existencia de una correlación entre felicidad y productividad, ésta aún no es muy clara, para poder determinar la relación existente entre estas dos variables, realizaron una investigación a la cual llamaron Tesis del Trabajador Feliz-

Productivo; los resultados obtenidos de esta investigación sugieren que la felicidad puede fomentar la productividad; sin embargo esta correlación dependerá del concepto que se tenga de felicidad; esto debido a que varios investigadores sostienen diversas definiciones.

Los resultados logrados de acuerdo con el nivel de la felicidad en la Distribuidora San Benito - Huánuco, organizados en tres categorías Baja, Media y Alta. No hay casos de felicidad "baja", en el nivel siguiente un 36.4% (16 personas), los colaboradores tienen un nivel de felicidad considerado “media".

La mayoría de los colaboradores 28 personas (63.6%) se encuentran en un nivel de felicidad "alta", lo cual es un indicador positivo ya que la Distribuidora San Benito - Huánuco tiene un entorno laboral mayoritariamente positivo.

También se desglosó a la felicidad en tres dimensiones: Identidad, Remuneraciones y Satisfacción laboral. Se organizado en tres categorías "mala", "regular" y "buena". En lo que pertenece a la identidad el 77% de los colaboradores se sienten altamente identificados con la organización, lo cual es un indicador positivo de pertenencia y compromiso. Mientras que solo el 23% se encuentran en un nivel de identidad "regular", y nadie experimenta una identidad laboral "mala". Esto dice que la organización ha logrado crear una fuerte cultura organizacional.

En lo que respeta a las remuneraciones, una mayoría 59% de los colaboradores las califica como "buena", en general están conformes con su compensación. Sin embargo, un 34% de los colaboradores las percibe como "regulares", mientras que un 7% las considera "mala".

La satisfacción laboral revela que el 57% de los colaboradores se siente satisfecho con su trabajo. No obstante, un 34% de los colaboradores evalúa su satisfacción como "regular", mientras que un 9% la considera "mala".

La identificación con la organización es el aspecto más positivo, ya que el 77% de los colaboradores se sienten parte de la organización y no hay casos de identificación "mala". En las remuneraciones existe un 7% en el nivel "malo", lo que señala una oportunidad clara para que la organización revise y mejore este aspecto con el objetivo de incrementar el bienestar general del personal. En términos de satisfacción laboral, aunque el 57% de los colaboradores reporta una experiencia positiva, el 34% que se encuentra en un nivel "regular" y el 9% en el nivel "malo"

En cuanto a los niveles de la variable productividad en la Distribuidora San Benito, desglosados en tres categorías: "Mala," "Regular" y "Buena," se registraron 6 casos con productividad "Regular", lo que equivale al 13.6% del total de colaboradores.

En cuanto la diferencia de variables según niveles entre felicidad y productividad indica que los trabajadores más felices tienden a ser más productivos; sin embargo, hay aquellos que mostrando un nivel de felicidad media han indicado ser altamente productivos. Esto quiere decir que hay colaboradores que por más que no tengan una felicidad alta dejan de lado las situaciones que tienen para poder ser productivos en la organización.

La mayoría de los colaboradores, con un total de 38 casos, alcanza una productividad “Buena", lo que representa el 86,4% del total. Este alto porcentaje refleja que la gran mayoría del equipo mantiene un nivel de desempeño satisfactorio, consolidando un entorno productivo en la organización.

En lo que respeta a dimensiones de la variable productividad se desgloso en tres: Eficacia, Eficiencia y clima organizacional y se organizó en tres niveles: malo, regular y bueno.

En la dimensión de eficacia, los resultados reflejan que el 89% de los colaboradores se encuentra en el nivel "bueno", por otro lado, un 11% de los colaboradores se posiciona en el nivel "regular",

En cuanto a la eficiencia, se observa que el 68% de los colaboradores alcanza un nivel "bueno". Sin embargo, un 32% de los colaboradores se encuentra en un nivel "regular". Al igual que en la eficacia, no se detectaron casos en el nivel "malo".

Respecto al clima organizacional, los datos muestran que el 55% de los colaboradores perciben un ambiente laboral positivo, posicionándose en el nivel "bueno". Sin embargo, un 43% se encuentra en el nivel "regular”. Finalmente, un 2% calificó el clima organizacional como "malo”.

Este resultado tiene una gran diferencia con la investigación Eugenio y Toyama, (2018), de acuerdo con el nivel de felicidad lo organizó en cuatro categorías muy baja, baja, media alto, muy alto.

Se registraron 16.8% de los colaboradores tenían niveles de felicidad muy bajos, 4.3% de los colaboradores tenían niveles de felicidad bajos, 38.8% de los colaboradores tenían niveles de felicidad medios, 31.1% de los colaboradores tenían niveles de felicidad altos; y 9.0% de los colaboradores tenían niveles de felicidad muy altos.

Sim embargo el autor desglosó la felicidad en cuatro dimensiones alegría de vivir; realización personal; satisfacción personal; y sentido positivo de la vida en la cual tuvo como resultado en los colaboradores altamente felices el 47.52% corresponde alegría de vivir, 93.79% realización personal, 32.92% satisfacción con la vida, y 32.92% sentido positivo de la vida; en los colaboradores felices el 19.57% corresponde alegría de vivir, 0.62% realización personal, 47.20% satisfacción con la vida, y 47.20% sentido positivo de la vida; en los colaboradores infelices el 19.57% corresponde alegría de vivir, 0.31% realización personal, 9.94% satisfacción con la vida, y 10.25% sentido positivo de la vida; y en los colaboradores medianamente felices el 13.35% corresponde alegría de vivir, 5.28% realización personal, 9.94% satisfacción con la vida, y 9.63% sentido positivo de la vida.

De acuerdo con sus dimensiones se concluyó que no existe asociación significativa positiva entre las cuatro dimensiones de la felicidad indicadas alegría de vivir, realización personal, satisfacción personal y sentido positivo de la vida con la productividad de los colaboradores de la Gerencia de Proyectos de la empresa CONCAR, debido a que el P-Valor>0.05.

Aquí es donde toma más impactó la investigación Zelenski, Murphy y Jenkins (2008), los resultados obtenidos indican que la felicidad puede desempeñar un papel fundamental en el fomento de la productividad laboral. Sin embargo, subrayan que esta correlación no es universal y depende de cómo se defina y conceptualice la felicidad, lo cual introduce un elemento de variabilidad.

Este enfoque es relevante porque la felicidad, como constructo psicológico y social, es multifacética y puede incluir componentes como la satisfacción personal, la percepción del propósito en el trabajo, las relaciones interpersonales en el entorno laboral, entre otros. Por ejemplo, algunas organizaciones pueden entender la felicidad como la satisfacción laboral, que abarca la percepción que los empleados tienen de sus condiciones de trabajo, identificación con la organización, salario, relaciones interpersonales, satisfacción y oportunidades de desarrollo. Otras pueden interpretarla como un estado emocional positivo que se traduce en entusiasmo, motivación y compromiso con las tareas.

Con respecto al objetivo específico 1 el cual fue: Determinar la relación entre la identidad en la productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco. Tras realizar el análisis estadístico de los datos, se observó, según la Tabla 30 nos indican que existe una correlación positiva moderada (rs=0.678; Sig.=0.000<a=0.05) entre las variables estudiadas, rechazándose la hipótesis nula.

Así mismo, Seligman (2011) sostiene que cuando los trabajadores sienten que su labor tiene un impacto positivo y es coherente con su identidad (compromiso), esto se traduce en mayor productividad y un sentido de compromiso más profundo. Cuando las personas pueden ser auténticas,

utilizar sus fortalezas y alinearse con un propósito significativo en su trabajo, experimentan un mayor bienestar, lo que impulsa su motivación, compromiso y productividad.

Con respecto al objetivo específico 2 el cual fue: Determinar la relación entre las remuneraciones y la productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco. Tras realizar el análisis estadístico de los datos, se observó, según la Tabla 31, nos indican que existe una correlación positiva y alta (rs=0.730; Sig.=0.000<a=0.05) entre las variables estudiadas, rechazándose la hipótesis nula.

Lazear. (2020), en su trabajo sobre pagos basados en el desempeño, sostiene que la remuneración vinculada al rendimiento puede aumentar significativamente la productividad, alineando los intereses del empleado con los objetivos de la empresa.

Con respecto al objetivo específico 3 el cual fue: Determinar la relación entre las Satisfacción y la productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.

Tras realizar el análisis estadístico de los datos, se observó, según la Tabla 32, nos indican que existe una correlación positiva y alta (rs=0.758; Sig.=0.000<a=0.05) entre las variables estudiadas, rechazándose la hipótesis nula.

Wright y Cropanzano (2020), nos dice que una mayor satisfacción laboral puede llevar a una mejor productividad, ya que los empleados satisfechos tienden a estar más motivados, comprometidos y menos propensos a ausentarse del trabajo.

Limitaciones del estudio

En el trayecto del estudio de campo, las limitaciones para la investigación, se tuvo permiso para la visita para se pueda ejecutar la encuesta, tiempo de los colaboradores de la organización fueron muy reducidas ya que para la realización de la encuesta no se pudo hacer dinámico (reunión con todos los colaboradores) , en este caso el único método de recolección fue recorrer por cada sector,

el ambiente de los sectores eran reducidos porque era hora de trabajo y había clientes, se hizo un poco dificultoso recorrer los espacios para hacer las encuestas.

Futuras líneas de investigación

La presente investigación ha contribuido con el conocimiento respecto a la relación que tiene la felicidad sobre la productividad de una organización. Primero, se ha contribuido a reforzar los conceptos de felicidad, productividad en la organización. Segundo, se ha contrastado la investigación con diversas investigaciones respecto a la felicidad y productividad utilizadas en el marco teórico. Tercero, se ha identificado las dimensiones de la felicidad y si éstas influyen en la productividad según la posición, estado civil, sexo y sector de los colaboradores. Cuarto, se presentan los resultados, conclusiones y recomendaciones que permitan a las empresas utilizar la presente investigación como modelo para futuras investigaciones.

La investigación provee conocimiento a las organizaciones respecto al método utilizado, el enfoque, el alcance, las variables estudiadas, el análisis y los resultados obtenidos en la presente investigación; las cuales pueden servir como línea base para que las organizaciones puedan realizar nuevas investigaciones con un enfoque cuantitativo y con un alcance correlacional, acordes a las realidades y las necesidades de las organizaciones. Asimismo, la presente investigación contribuye con las empresas dando a conocer herramientas de gestión, las cuales pueden ser puestas en práctica y han sido desarrolladas a lo largo del presente estudio.

Dimensiones de la felicidad, los cuales pueden ser estudiados e implementados en las organizaciones para fomentar la felicidad en el entorno laboral; pudiendo mejorar los resultados de la empresa, aumentando la eficacia, eficiencia y el buen clima organizacional del colaborador y así ser productivo dentro de la organización.

Finalmente, esta investigación puede conectar disciplinas como la psicología, la administración, el marketing y la economía, permitiendo un enfoque más integral y multidimensional en el análisis de la felicidad y productividad laboral.

En resumen, los aportes de esta investigación son fundamental para diseñar estrategias basadas en evidencia que no solo beneficien a las organizaciones, sino que también promuevan un entorno laboral más saludable, ético y sostenible, impulsando nuevas perspectivas y líneas de trabajo en el futuro.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que la felicidad tiene una correlación positiva y alta con la productividad laboral de los colaboradores de la Distribuidora San Benito – Huánuco, (Rho= 0.791; Sig.= 0.000 < α=0.05). Esto indica que los trabajadores más felices tienden a ser más productivos; sin embargo, hay aquellos que mostrando un nivel de felicidad media han indicado ser altamente productivos.
2. Para la dimensión de Identidad se determinó que tiene una relación positiva moderada, con la productividad laboral de los colaboradores de la Distribuidora San Benito – Huánuco (Rho= 0.678; Sig.= 0.000 < α=0.05), dado estos resultados se rechazan la hipótesis nula y aceptan la hipótesis alterna, permitiendo tener un nivel de correlación positiva alta, se demuestra mientras el colaborador se sienta identificado, comprometido con la organización trabajaran con mayor propósito, creara un entorno de trabajo aún más productivo, colaborativo y satisfactorio
3. Para la dimensión de Remuneraciones se determinó que tiene una relación positiva y alta, con la productividad laboral de los colaboradores de la Distribuidora San Benito – Huánuco (Rho= 0.730; Sig.= 0.000 < α=0.05), dado estos resultados se rechazan la hipótesis nula y aceptan la hipótesis alterna, permitiendo tener un nivel de correlación positiva alta, es decir que a una mejor remuneración puede ser un factor relevante para mejorar la productividad, aunque la magnitud de su efecto pueda depender de otros elementos del contexto organizacional (como el tipo de trabajo, las expectativas individuales y otras condiciones laborales podrían influir en esta relación).
4. Para la dimensión de Satisfacción laboral se determinó que tiene una relación positiva y alta, con la productividad laboral de los colaboradores de la Distribuidora San Benito – Huánuco (Rho= 0.758; Sig.= 0.000 < α=0.05), dado estos resultados se rechazan la hipótesis nula y aceptan la hipótesis alterna, permitiendo tener un nivel de correlación positiva alta, es decir, una alta satisfacción laboral tiene un impacto positivo significativo en la productividad, su relación muy

fuerte con la productividad se atribuye a la interacción entre la motivación y reconocimiento dentro de la organización. Los colaboradores satisfechos tienen mayor probabilidad de involucrarse en sus tareas y superar obstáculos.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al encargado del personal utilizar herramientas científicas como el modelo PERMA de Seligman para medir aspectos clave de la felicidad, como su identidad, emociones positivas, compromiso, salarios (remuneraciones), relaciones, satisfacción, motivación y logros.

   También implementar planes de capacitación, talleres y programas de mentoría que permitan a los colaboradores desarrollar habilidades y conocimientos, mejorando su compromiso y productividad.
2. Utilizar las iniciativas que promuevan la felicidad en el trabajo, como actividades recreativas, respetando las religiones de cada colaborador, talleres de desarrollo personal y espacios de relajación en las oficinas. Esto refuerza el vínculo entre felicidad y productividad.
3. Reconocer al colaboradore sobresaliente, ya sea a través de incentivos monetarios (bonos) o no monetarios (certificados, menciones públicas).
4. Establecer sistemas de retroalimentación positiva para reforzar la autoestima de los empleados y promover la felicidad en el entorno laboral. Como también ofrecer oportunidades claras de crecimiento profesional que aumenten la motivación y el sentido de logro.
5. Finalmente se recomienda realizar nuevos estudios con el mismo enfoque cuantitativo y un alcance correlacional, tal como se ha realizado en esta investigación, a fin de determinar la relación de la felicidad sobre la productividad de la empresa, tomando en consideración los hallazgos encontrados en la presente investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfonso, A., & Sánchez, J. (2019). *La importancia de la felicidad laboral en el desempeño organizacional*.https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/e7e06c7e-0d2b-4795-a132-ed741ef6e05c/content

Benavides. L (2018). *Noticia, editoriales.* http://elregio.com/Noticia/f29135d1-9aa4-4e3a-bc51-2c4b6edb59a4

Benítez, R. G. (2018). *Influencias de la comunicación, ambiente laboral, felicidad y motivación en el desempeño del trabajador* [Tesis grado en administración y dirección de empresas]. Universidad de Sevilla. https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/88341/Influencias_de_la_comunicacion_%20ambiente_laboral_felicidad_y_motivacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrizo, E. (2020). *La identificación de los empleados como sinónimo de seguridad*.https://rhmanagement.cl/la-identificacion-de-los-empleados-como-sinonimo-de-seguridad/

Chuquitucto, L. (2014*). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.* [Tesis licenciada en Administración]. Universidad Nacional de Trujillo. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2857/chuquitucto_lisseth.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coll, F. (2020). *Productividad laboral.* https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html

De Dios, S. (2021). *Definen la felicidad 5 Filósofos famosos.* https://lamenteesmaravillosa.com/definen-la-felicidad-5-filosofos-famosos/

DiMaria, CH, Vaziri , H., y Swisher, L. (2020). *La relación entre la felicidad en el trabajo y la productividad: perspectivas empíricas a partir de un estudio multinivel* . Journal of Organizational Behavior, 41(7), 783–798. https://www.redalyc.org/journal/1942/194267200010/html/

Eduardo, J. (2023) Engagement: ¿Qué es y qué lo hace ser tan importante para las empresas? https://economia3.com/engagement-concepto/

Eduardo, J. (2023) Satisfacción laboral: ¿Qué es y cómo influye en la productividad? https://economia3.com/satisfaccion-laboral/

Erazo Muñoz, D., & Riaño-Casallas, M. (2021). *La felicidad como factor determinante del desempeño laboral en el sector educativo*. Revista Internacional de Psicología del Trabajo, 8(1), 45–59. h https://www.redalyc.org/journal/1942/194267200010/html/

Eugenio, Y. y Toyama, J. (2018). *La Influencia de la Felicidad en la Productividad de una Empresa* [Tesis para obtener el grado de magíster en administración estratégica de empresas] Pontificia Universidad Católica Del Perú https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13159/EUGENIO_TOYAMA_FELICIDAD_EMPRESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández, I. (2021). *Felicidad organizacional y gestión de personas*.http://ignaciofernandez.blogspot.com/2015/05/felicidad-organizacional-y-gestion-de.html

Gómez, E., Bordas, A., Giraldo, L., Cortez, S. y Forigua, S. (2019). *Influencia de la felicidad en la productividad de los trabajadores en las organizaciones de Colombia.* https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9748/GiraldoLina2019?sequence=1&isAllowed=y

Jiménez, J. y Toyos, J. (2021). *La Felicidad y Evaluación del desempeño laboral de los colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana, período agosto - diciembre del año 2020, Distrito Nacional, República Dominicana.* [Tesis de Grado]. Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. https://repositorio.unphu.edu.do/bitstream/handle/123456789/4289/FELICIDAD%20Y%20EVALUACI%c3%93N%20DEL%20DESEMPE%c3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS-Judith%20Francina%20Jim%c3%a9nez%20Diaz-Jennifer%20Altagracia%20Toyos%20Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jove, M. y Villamar, E. (2022). Relación entre la satisfacción laboral y la felicidad de los trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua, de la sede Autoridad Administrativa del Agua I Caplina Ocoña, Arequipa – 2021. [Tesis para obtener el grado Licenciada en Administración de Negocios] https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6156/M.Jove_E.Villamar_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lazear, E. P. (2020). Performance pay and productivity. *American Economic Review, 90*(5), 1346-1361. https://doi.org/10.1257/aer.90.5.1346

León, D. (2021). La Felicidad en el trabajo y su relación con el Desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Marco Marketing Consultant S.A.C.. [Tesis para obtener el grado Licenciado en Administración] https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9564/le%C3%B3n_vdd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maluku, A. L. (2018). Felicidad organizacional: mediación entre la valoración del empleado y la productividad *Una mirada a su gestión en el sector estatal*. *Revista Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación.* (217 – 219)

http://www.scielo.org.co/pdf/angr/v17n33/1692-2522-angr-17-33-215.pdf

Manene, L. (2019). *Eficacia, eficiencia y efectividad en el desempeño del trabajo.* https://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/

Martí, S. (2023) *¿Qué es la cultura empresarial? Características y principales beneficios* *https://economia3.com/que-es-la-cultura-empresarial-caracteristicas-y-principales-beneficios/*

Martí, S. (2023) *Qué es el compromiso organizacional: características e impacto en las empresas* https://economia3.com/2023/11/13/591477-que-es-el-compromiso-organizacional-caracteristicas-e-impacto-en-las-empresas/

Martínez, J. (2020). *La productividad y su importancia.* http://www.econosublime.com/2019/04/que-es-productividad-importancia.html#:~:text=La%20productividad%20es%20muy%20importante,ejemplo%2C%20trabajando%20menos%20horas).

Mendoza, A. (2017). Estudio sobre el compromiso y productividad laboral en empresas de Perú. *Tesis de licenciatura, Universidad de Lima*.

Moccia, S. (2016). Papeles de psicólogo. *Felicidad en el trabajo.* Volumen 37. (pág. 143) https://www.redalyc.org/pdf/778/77846055007.pdf

Mora, E. (2017). *Banco Estado: primero en crear la gerencia de felicidad en el país.* https://www.diarioconcepcion.cl/economia-y-negocios/2017/06/21/banco-estado-primero-en-crear-la-gerencia-de-felicidad-en-el-pais.html

National Geographic (2024). *Dia internacional de la felicidad: estos son los países mas felices del mundo* *https://www.nationalgeographicla.com/ciencia/2024/03/dia-internacional-de-la-felicidad-estos-son-los-paises-mas-felices-del-mundo#:~:text=Cu%C3%A1les%20son%20los%2010%20pa%C3%ADses,Australia*.

Nieto, P. (2020). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora.* [Tesis de Maestro en Gestión del Talento Humano]. Universidad Cesar Vallejo

https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41948

Olson. J. (2019*). La felicidad laboral y la salud de los empleados.* https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/la-felicidad-laboral-y-la-salud-de-los-empleados-2834158

Oyola, B. y Benavente, K. (2020). *Nivel de felicidad de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú San Borja.* [Tesis de bachiller en Administración y Negocios Internacionales]. Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3696

Pozo, FJ (2021). *Felicidad laboral y su impacto en la productividad empresarial* . Revista Latinoamericana de Psicología Organizacional, 15(3), 125–136. https://www.redalyc.org/journal/1942/194267200010/html/

Robbins, S. y Judge, T. (2013), *Comportamiento Organizacional.* https://www.academia.edu/31127935/Comportamiento_Organizacional_Stephen_P_Robbins_y_Timothy_A_Judge

Seligman, M. E. (2011). *Using the new positive psychology to realice your potential for lasting fulfillment.* https://www.pursuit-of-happiness.org/history-of-happiness/martin-seligman-psychology/

Oswald, A. J., Proto, E., & Sgroi, D. (2014). Happiness and productivity. *Journal of Labor Economics, 33*(4), 789-822. https://doi.org/10.1086/676376

Paz, L., & Espinoza, P. (2017). Relación entre la felicidad y la productividad en el área de Atención al Cliente de una empresa de telecomunicaciones en Perú. *Tesis de licenciatura, Universidad de Lima*.

Wright, B. E., & Cropanzano, R. (2020). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 84-94. https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.84

Zelenski, J. M., Murphy, S. A., & Jenkins, D. A. (2008). The Happy-Productive Worker Thesis Revisited. *Journal of Happiness Studies*, *9*(4), 521-537. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13159/EUGENIO_TOYAMA_FELICIDAD_EMPRESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1 *Instrumento para la recolección de datos*

"UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA"
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ENCUESTA

INSTRUCCIONES:
Estimado Señor (a), agradecemos su colaboración en responder este cuestionario, cuyo objeto es Determinar el grado de relación entre la felicidad y productividad laboral en la Distribuidora San Benito – Huánuco.
Por favor lea cuidadosamente cada una de las alternativas y elija la respuesta que cree conveniente y asígnele el valor correspondiente.
Declaración de confidencialidad: sus respuestas serán anónimas y confidenciales, los fines del estudio son íntegramente académico.
Encuestador: Barua Guerra, Yerson Ivan

CUESTIONARIO SOBRE LA FELICIDAD LABORAL

*Para el desarrollo de este cuestionario, tenga en cuenta los siguientes términos:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

FELICIDAD LABORAL						
ITEMS		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
	IDENTIDAD					
N°	**Compromiso con la organización**					
1	En el trabajo ¿Se siente usted lleno de energías para realizar sus actividades?					
2	¿Te entusiasma ir a trabajar?					
3	¿Piensas a menudo en buscar otro trabajo?					
4	Al finalizar el día ¿Te sientes feliz por terminar con los objetivos o metas que da la organización?					
5	¿Considera usted que está comprometido con la organización?					
	Identificación					
6	¿Se siente identificado con los objetivos y metas que tiene la organización?					
7	¿Se siente orgulloso de pertenecer a la organización?					
8	¿Se siente usted identificado con la organización?					
	REMUNERACIONES					
	Salario					

9	¿Se siente usted feliz con su compensación salarial mensual?					
10	¿Cree usted que el pago a tiempo de su salario influye en su felicidad laboral?					
	Incentivos					
11	¿Recibe usted incentivos por su buen rendimiento laboral?					
12	¿La organización valora y reconoce sus logros en su puesto de trabajo?					
13	¿Cree usted que los incentivos crean felicidad en los trabajadores de la organización?					
SATISFACCÍON LABORAL						
	Motivación					
14	¿Disfrutas lo que haces en tu trabajo?					
15	¿Se siente motivado cuando la gerente o alguien en el trabajo se preocupa por usted como persona?					
16	¿La gerencia / gerente motiva permanentemente al personal?					
	Reconocimientos					
17	¿Sientes que te reconocen tus logros laborales?					
18	¿En la organización se recompensa y se estimula al que trabaja bien?					
19	En los últimos días, ¿Ha recibido reconocimientos o elogios por hacer un buen trabajo y se ha sentido feliz por ello?					
20	¿Los resultados que se logran a nivel individual y/o grupal son reconocidos y cree usted que dicho reconocimiento genera felicidad en los trabajadores?					

CUESTIONARIO SOBRE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Productividad laboral						
ITEMS		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
EFICACIA						
N°	**Cumplimiento de metas**					
1	¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos?					
2	¿Acepta ayuda de otros para superar las metas establecidas?					
3	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?					
4	¿Cree usted que cumple adecuadamente las tareas y obligaciones de la organización?					
5	¿Realiza sus tareas encomendadas a pesar de la ausencia de su gerente / supervisor?					
	Responsabilidad y puntualidad					
6	¿Logra eficientemente las tareas y obligaciones asignadas??					
7	¿Es puntual al momento de llegar al trabajo y de entregar las tareas y obligaciones que le asignan?					
8	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
EFICIENCIA						
	Innovación de implementos					
9	¿La organización brinda calidad y oportunamente los implementos y equipos para la correcta realización de su trabajo?					
10	¿Cree usted que al tener implementos nuevos ayuda a disminuir el tiempo para entregar sus tareas y obligaciones?					
11	¿La organización innova y mejora continuamente para ser el líder en su rubro?					
	Trabajo en equipo					
12	¿Cree usted que hay mayor producción cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo?					
13	¿Cree usted que existe una comunicación asertiva (honesta) entre sus compañeros?					
14	¿Siente usted que para hacer su trabajo depende de lo que otros compañeros tengan que cumplir?					
CLIMA ORGANIZACIONAL						
	Ambiente Interno					
15	En general ¿Cree usted que el trabajo se hace mejor o más eficiente mientras más tiempo de antigüedad tiene el trabajador dentro de la organización?					
16	¿Se respira un ambiente tranquilo en la organización?					

17	¿Se siente satisfecho con las actividades que hace en la organización?					
	Ambiente de Trabajo					
18	¿Recibe capacitación para actualizar los conocimientos de su trabajo?					
19	¿Recibe la ayuda que necesita de los otros sectores ante cualquier eventualidad?					
20	¿Mantiene una buena relación con su gerente / supervisor?					

DATOS GENERALES

SECTOR A LA QUE PERTENENCE: …….

SEXO:

MASCULINO ☐ **FEMENINO** ☐

ESTADO CIVIL:……...

GRADO DE INSTRUCCIÓN:……..

Ficha técnica

NOMBRE	: Escala de medición de Felicidad Escala de medición de Productividad laboral
AUTOR	: Barua. G, basado en el formato desarrollado por Medina (2018)
Objetivo	: Recoger información sobre las variables de Felicidad Laboral y Productividad Laboral
UNIDADES DE ANALISIS	: Persona natural (trabajadores de la organización)
FORMA DE APLICACION	: Personal/directa con interceptación intramuros en el lugar de aplicación.
LUGAR DE APLICACION	: Provincia de Leoncio Prado – Huánuco

Descripción del instrumento.

El instrumento es una escala de intervalos de 5 puntos y consta de 20 afirmaciones/negaciones, distribuidas en tres dimensiones para felicidad laboral y tres dimensiones para productividad laboral.

Los elementos de la muestra (persona individual) otorgarán sus valoraciones en una escala de 5 puntos (donde 1= nunca y 5= siempre) a cada una de las afirmaciones/negaciones.

Confiablidad.

El instrumento será analizado previamente con Alfa de Cronbach, para poder verificar si el instrumento es altamente confiable, y además será validado por juicio de experto

Anexo 2 *Validación de instrumento del experto 1*

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTAL
(JUICIO DE EXPERTO)
"LA FELICIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA DISTRIBUIDORA SAN BENITO-HUÁNUCO "

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO
NOMBRE DEL EXPERTO : WALTER MUCHA HUAMAN
EXPECIALIDAD DEL EXPERTO : ADMINISTRACIÓN
AUTOR DE INSTRUMENTO : Barua Guerra Yerson Ivan

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																	X				
2	Los ítems ayudan a describir conductas																		X			
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																		X			
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																			X		
5	La cantidad de ítemes es suficiente para cada indicador																		X			
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																	X				
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																			X		
																					PUNTAJE PROMEDIO	90.0

OPINION GLOBAL: El Instrumento aplica para el trabajo de Investigación.

FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
09598004	945831226	wamuhua@hotmail.com.

Anexo 3 *Validación de instrumento del experto 2*

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTAL
(JUICIO DE EXPERTO)
"LA FELICIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA DISTRIBUIDORA SAN BENITO-HUÁNUCO "

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario
NOMBRE DEL EXPERTO : Miguel Angulo Cardenas
EXPECIALIDAD DEL EXPERTO : Administración General
AUTOR DE INSTRUMENTO : Barua Guerra Yerson Ivan

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																	X				
2	Los ítems ayudan a describir conductas																		X			
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																		X			
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																		X			
5	La cantidad de ítemes es suficiente para cada indicador																		X			
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																		X			
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																		X			
																					PUNTAJE PROMEDIO	90%

OPINION GLOBAL: NINGUNA.

FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
22764188	962679194	miguelangulo23@hotmail.com

Anexo 4 *Validación de instrumento del experto 3*

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTAL
(JUICIO DE EXPERTO)
"LA FELICIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA DISTRIBUIDORA SAN BENITO-HUÁNUCO "

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario
NOMBRE DEL EXPERTO : Dr. Juan Alfredo Fuesta Panduro
EXPECIALIDAD DEL EXPERTO : Investigación Cuantitativa y Cualitativa
AUTOR DE INSTRUMENTO : Barua Guerra Yerson Ivan

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																		X			
2	Los ítems ayudan a describir conductas																		X			
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																		X			
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																		X			
5	La cantidad de ítemes es suficiente para cada indicador																		X			
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																		X			
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																		X			
																					PUNTAJE PROMEDIO	85.71.

OPINION GLOBAL: Aplicar en la prueba piloto
$\bar{X} = 85.71$

FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
43993939	941799193	alfredo.fuesta@unas.edu.pe.

Anexo 5 *Base de datos*

N	IDENTIDAD								REMUNERACIONES					SATISFACCIÓN LABORAL						
	COMPROMISO ORGANIZACIONAL					TIFICACIÓN CON LA ORGANIZA			SALARIOS		INCENTIVOS			MOTIVACIÓN			RECONOCIMIENTO			
	En el trabajo ¿Se siente usted lleno de energías	¿Te entusiasma ir a trabajar?	¿Piensas a menudo en buscar otro trabajo?	Al finalizar el día ¿Te sientes feliz por terminar con los	¿Considera usted que está comprometido con la organizació	¿Se siente identificado con los objetivos y metas que tiene la	¿Se siente orgulloso de pertenecer a la organizació	¿Se siente usted identificado con la organizació n?	¿Se siente usted feliz con su compensación salarial mensual?	¿Cree usted que el pago a tiempo de su salario influye en	¿Recibe usted incentivos por su buen rendimient	¿La organizació n valora y reconoce sus logros en su	¿Cree usted que los incentivos crean felicidad en los	¿Disfrutas lo que haces en tu trabajo?	¿Se siente motivado cuando la gerente o alguien en el trabajo se	¿La gerencia / gerente motiva permanentemente al	¿Sientes que te reconocen tus logros laborales?	¿En la organizació n se recompensa y se estimula al	En los últimos días, ¿Ha recibido reconocimientos o	¿Los resultados que se logran a nivel individual
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	3	2	5	3	3
2	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	3	4	4	3
4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
6	5	4	1	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
7	3	3	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	1	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
11	3	5	5	5	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	5	1	3	3	3	4
12	4	4	2	5	5	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	1	3	1	1	3
13	1	2	3	4	5	1	2	3	1	2	4	3	5	1	2	4	2	1	3	4
14	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	1	1	5	3	3	3	1	1	1	4
15	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4

16	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4
17	3	4	3	3	4	3	4	3	1	2	2	2	5	3	5	3	2	2	2	3
18	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5
19	4	5	1	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	3	3	3	3	2	2
20	4	5	1	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5
21	3	5	1	4	3	5	5	5	5	4	2	5	3	3	5	5	5	5	4	2
22	5	4	3	1	5	3	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5
23	5	5	1	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5
24	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
25	4	1	3	5	5	4	5	4	3	2	1	1	1	4	3	3	2	3	2	3
26	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	3	2	4	5	4	5	5	5	4	3	1	2	4	5	5	3	3	1	1
28	3	3	3	5	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1
29	4	3	3	5	4	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1
30	4	3	1	4	3	3	5	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	1	5
31	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5
32	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
33	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
34	3	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5
35	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
36	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	3	1	3
37	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
38	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3
39	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
40	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	4	2	3	4	5	4	4	2	4	5	4	5	4	5	4	3	3	2	2
42	4	5	1	5	3	3	3	3	3	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5	3
43	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	3	3	4	5	5	5	5	3	5	3	3	4	4	5	4	3	3	2	4

VARIABLE Y: LA PRODUCTIVIDAD LABORAL																			
EFICACIA								EFICIENCIA						CLIMA ORGANIZACIONAL					
CUMPLIMENTO DE METAS					RESPON. Y PUNTUAL.			INNOVA. DE IMPLEMENTOS			TRABAJO EN EQUIP.			AMBIENTE INTERNO			AMBIENTE EXTERNO		
¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos	¿Acepta ayuda de otros para superar las metas establecida	¿Llega a cumplir con las metas establecida s de la	¿Cree usted que cumple adecuadam ente las tareas y	¿Realiza sus tareas encomenda das a pesar de la ausencia	¿Logra eficientem ente las tareas y obligacione s	¿Es puntual al momento de llegar al trabajo y de	¿Su grado de responsabil idad está acorde a su capacidad	¿La organizació n brinda calidad y oportunam ente los	¿Cree usted que al tener implement os nuevos ayuda a	¿La organizació n innova y mejora continuame nte para	¿Cree usted que hay mayor producción cuando las tareas se	¿Cree usted que existe una comunicaci ón asertiva (honesta)	¿Siente usted que para hacer su trabajo depende de lo que	En general ¿Cree usted que el trabajo se hace mejor o	¿Se respira un ambiente tranquilo en la organizació	¿Se siente satisfecho con las actividades que hace en la	¿Recibe capacitació n para actualizar los conocimien	¿Recibe la ayuda que necesita de los otros sectores ante	¿Mantiene una buena relación con su gerente / supervisor
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	1	4	3	4	4	3	5
5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	4	5	4	5	5
5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	1	3	4	3	3	5
4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	1	4	5	5	1	5	5
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	2	3	4	3	3	3	5
3	3	1	5	4	5	1	5	3	4	3	5	3	3	3	5	3	3	4	4
4	5	2	3	2	3	2	3	3	4	2	5	3	1	5	1	3	3	1	5

4	5	3	4	3	4	2	1	4	2	4	5	4	5	4	4	3	1	4	5
4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	1	3	4	2	3	3	3	4
4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	5	4	5	3	5
5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	1	2	3	3	2	1	1	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	1	3	3	4	3	3	2
3	1	3	3	4	3	4	5	5	4	5	4	2	4	5	4	5	4	4	5
5	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	3	4	4	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	2	4	5	2	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	1	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	1	1	3
5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	3	3	2	4	4	3	5	3
5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5
4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	5	2	3	5	5	3	4	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	3	2	4	3	4	4	5	5
5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	4	4	4	2	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	3	5	2
4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	1	2	3
5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	3	5	2	4	4	4	4	4	2	5
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	4	4	1	2	5
5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	5	5	3	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	5	3	5	5
4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	2	4	5