



**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

TESIS

**“FELICIDAD, ASERTIVIDAD Y ENGAGEMENT EN
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE
EMPRESAS AGROINDUSTRIALES DE
LAMBAYEQUE, 2019”**

**PARA OPTAR POR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGIA**

Autor:

**Bach. Alicia Karla Fernández Bravo
ID ORCID :/0000-0003-3548-2954**

Asesor:

**Mg. Prada Chapoñan Rony Edinson
ID ORCID: 000-0002-4268-6325**

Línea de Investigación

Comunicación Y Desarrollo Humano

Pimentel – Perú

2020

**FELICIDAD, ASERTIVIDAD Y ENGAGEMENT EN TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE EMPRESAS AGROINDUSTRIALES DE
LAMBAYEQUE, 2019**

Aprobación de la Tesis

PRADA CHAPOÑAN RONY

Mg.

Asesor metodólogo

OLAZABAL BOGGIO ROBERTO

Mg.

Presidente del jurado de tesis

DIOSES LESCANO NELLY

Dra.

Secretario del jurado de tesis

MONTENEGRO ORDOÑES JUAN

Mg.

Vocal del jurado de tesis

Dedicatoria

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mi madre Alicia Bravo, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste. Mamá gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti. Mi padre Carlos Fernández Gástelo (QEPD) por quererme y apoyarme siempre, esto también se lo debo a ti papá.

Mis hermanos, Carlos, Dayana y Anthony, por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

En especial a mis niñas bonitas que están el cielo, todo es por ellas y para ellas Gia y Khaleesi .

Alicia Karla Fernández Bravo

Agradecimiento

Agradezco a Dios por bendecirnos la vida, por guiarme a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Agradezco también a mi asesor metodólogo Mag. Rony Prada por sus orientaciones en el proceso de presentación del informe de investigación. A si mismo me gustaría agradecer a todos los docentes de la facultad de Psicología puesto que durante toda mi carrera profesional han aportado con un granito de arena a mi formación.

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre felicidad, asertividad y engagement en trabajadores de empresas agroindustriales, para ello, el estudio fue cuantitativo con diseño correlacional contó con unidades de análisis de 107 trabajadores del área administrativa de siete empresas agroindustriales de Lambayeque de 20 a 59 años ($M=31.7$ años y $SD=7.1$). Los instrumentos aplicados fueron la “Escala de Felicidad de Lima” de Alarcón (2006), la “Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)” de Flores y Díaz-Loving (2004) y la “Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES)” de Schaufeli y Bakker (2003). Los resultados mostraron que existe relación negativa entre el nivel general y las cuatro dimensiones de la felicidad con la no asertividad y asertividad indirecta ($p<.01$), relación positiva entre felicidad [general y dimensiones: sentido positivo de la vida, satisfacción con la vida y alegría de vivir] con asertividad y engagement [vigor, dedicación y absorción] ($p<.01$). El 44.9% de la muestra tiene un nivel alto de felicidad, el 67.3% tiene un nivel medio de asertividad y el 69% tiene un nivel medio de engagement. Se concluye que asertividad, felicidad y engagement presentan niveles altos en conjunto y, cuando la felicidad disminuye se hace más presente no asertividad/asertividad indirecto y niveles bajos de engagement.

Palabras clave: felicidad, asertividad, engagement,

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between happiness, assertiveness and engagement in workers of agroindustrial companies, for this, the study was quantitative with a correlational design, it had analysis units of 107 workers in the administrative area of seven agroindustrial companies in Lambayeque from 20 to 59 years ($M = 31.7$ years and $SD = 7.1$). The instruments applied were the "Lima Happiness Scale" by Alarcón (2006), the "Multidimensional Assertiveness Scale (EMA)" by Flores and Díaz-Loving (2004) and the "Utrecht Work Engagement Scale (UWES)" from Schaufeli and Bakker (2003). The results showed that there is a negative relationship between the general level and the four dimensions of happiness with non-assertiveness and indirect assertiveness ($p < .01$), positive relationship between happiness [general and dimensions: positive sense of life, satisfaction with the life and joy of living] with assertiveness and engagement [vigor, dedication and absorption] ($p < .01$). 44.9% of the sample have a high level of happiness, 67.3% have a medium level of assertiveness and 69% have a medium level of engagement. It is concluded that assertiveness, happiness and engagement present high levels as a whole and, when happiness decreases, non-assertiveness / indirect assertiveness and low levels of engagement become more present.

Keywords: *happiness, assertiveness, engagement.*

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
Índice	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Antecedentes de estudioInternacional	5
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	8
1.4. Formulación del problema.....	18
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	18
1.6. Hipótesis	19
1.7. Objetivos.....	19
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	21
2.1. Diseño de investigación.....	21
2.2. Población y muestraPoblación.....	21
2.3. Variables y operacionalizaciónDefinición conceptual	22
2.4. Definición operacional.....	22
2.5. Procedimientos de análisis de datos	26
2.6. Criterios éticos.....	27
2.7. Criterios de rigor científico.....	28
III. RESULTADOS	29
3.1. Resultados de tablas y figuras.....	29
3.2. Discusión de resultados	34
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	37
Recomendaciones	38
Referencias	39
ANEXOS	43

I. INTRODUCCIÓN

Todas las empresas requieren personal que sean estables en el tiempo, ya que, la rotación de personal ocasiona pérdidas, sobre todo cuando estas se hacen de forma constante., Puesto que requiere más costos para la empresa , volver a captar y hacer selección de personal En ese sentido, las personas suelen cambiar de trabajo por muchas circunstancias, la principal, la satisfacción que tiene con su trabajo y una mejora en el salario que permita al trabajador contar con un mayor ingreso que posibilite la mejora de la economía familiar

Esta satisfacción para Alarcón (2016) es una forma de comprender la felicidad de las personas, por ello, parte vital de toda organización es comprender si un colaborador es feliz con las funciones que desempeña, ya que de eso se podrá entender el rendimiento del mismo al cumplir con los objetivos organizacionales, sin embargo, la felicidad no nace por sí misma, sino que intervienen aspectos situacionales, una de las más importante, la relación que se mantiene con los compañeros de trabajo, puesto que, ninguna persona se sentiría cómoda en un lugar donde los demás lo tratan de forma despectiva, de ahí que, el establecimiento de relaciones interpersonales adecuadas sean necesarias.

Uno de los aspectos necesarios para posibilitar relaciones interpersonales saludables, es la práctica de la asertividad, entendida como una forma de intercambio comunicativo que permite que dos o más personas puedan comunicarse, sin atentar contra los derechos del otro, sino que, pueden manifestar sus emociones y opiniones con respeto (VandenBoss, 2015), en tal sentido, cuando las personas se comunican con asertividad, la relación se potencian, ya que tanto emisor como receptor comprender y atienden a lo que el otro le menciona.

Sin embargo, la sola relación interpersonal no asegura la felicidad, puesto que, hay un valor intrínseco que surge de la relación propia del trabajador con la empresa, este valor puede ser el engagement que es conocido como una forma de compromiso más profunda. Cuando una persona desarrolla engagement es indicativo que la organización ha posibilitado que cada integrante se sienta implicado a un nivel donde se quedan fijos en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, para ellos, es primordial cumplir con las expectativas de

puesto. Es por ello que, en el presente trabajo, se busca comprender la asociación entre felicidad, asertividad y engagement.

1.1. Realidad problemática

A nivel institucional, en las empresas agroindustriales se hallan reportes de recursos humanos donde se ha observado que los trabajadores presentan problemas para mantener diálogos que permitan las relaciones interpersonales fluidas y adecuadas, donde muchas veces se han habituado hacer comentarios despectivos de sus compañeros de trabajo, además, la alta rotación de personal se hace evidente, ya que los trabajadores muchas veces renuncian y no se sienten implicados con la organización. No obstante, hay grupos de trabajadores que hacen todo lo posible para no perder su empleo, a pesar de que ellos están inmersos en un ambiente laboral no saludable, otras veces, no están satisfechos y no perciben felicidad en sus labores, se sienten extremadamente presionados ante las exigencias en un contexto de trabajo en el que está por necesidad, más no por autorrealización.

Se puede afirmar que colaborador feliz puede propiciar una estructura que permita que se involucre con su trabajo y logre formas de comunicación adecuadas con su pares y superiores de la empresa, en ese sentido, Alarcón (2016) detalla que la felicidad es importante para establecer una buena relación con los demás y con la familia, ya que tiene un impacto directo en el desarrollo personal, psicológico y social, no estando exenta el ambiente laboral, por ello, se presume que la felicidad se asocia de forma directa tanto con el engagement y la asertividad, donde la meta de esta investigación fue comprobar las variables en mención y conocer su relación en los trabajadores de empresas agroindustriales de Lambayeque.

La situación actual del trabajo en el mundo es cada vez más competitiva, no obstante, la estabilidad en el trabajo se prevé que siga estable en condiciones bajas, sin embargo, el desempleo a nivel mundial asciende a 190 millones de personas que no consiguen trabajo en condiciones saludables, más bien, han aumentado las cifras de empleo vulnerable y, se prevé que en el continente americano los puestos de trabajo se mantenga sin mejoras (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2018), por ello, conocer sobre la felicidad, asertividad y engagement en trabajadores permitirá clarificar la situación a la que se someten colaboradores de empresas molineras.

La felicidad, es entendida como una emoción que agrupa alegría, satisfacción y bienestar (VandenBos, 2015), en ese sentido, reportes demuestran que solo 13% de trabajadores en el mundo está comprometido y es feliz con lo que hace en sus centros de labores, esta cifra indica que apenas 1 de cada 8 personas en el mundo está involucrado con lo que hace y tiene una actitud de contribuir de forma positiva con la empresa (Maldonado, 2017), por ello, las organizaciones toman en cuenta el sentir del trabajador, ya que, el nivel de felicidad del colaborador se expresa en mayores ganancias, además, representa una estrategia para mantener la sostenibilidad a largo plazo de una organización, puesto que, se puede lograr hasta un 43% más de productividad, 86% de mayor creatividad y menor ausencia al trabajo, cifras que son palpables al ser comparados con organizaciones en las que no toma en consideración la felicidad de los trabajadores (Maldonado, 2017). Asimismo, Gestión (2018) indica que la felicidad puede afectar de forma directa la motivación del trabajador, ya que, el trabajador es infeliz por la frustración que acarrea su centro de trabajo, no obstante, el Perú ocupa el puesto 65 del ranking mundial del nivel de felicidad en trabajadores de 156 países, estando por debajo del promedio suramericano, demostrando que mayoría de trabajadores peruanos son infelices en su trabajo.

A lo anterior, diversos autores han demostrado que la felicidad mal orientada en el trabajo se relaciona con ineficiencia del mercado laboral y amenaza la estabilidad de un trabajador en su puesto, a su vez, la felicidad en el trabajo se ve afectada tanto por aspectos personal como ambientales del centro de labores, de ahí que los aspectos que generan felicidad e infelicidad en el trabajo están bien distinguidos por su afectación, en consecuencia, el nivel de felicidad puede afectar el rendimiento laboral (Fratocchi, 2016; Warr, 2013; Moccia, 2016).

En lo que respecta a la asertividad, es un estilo adaptativo comunicativo que permite a las personas expresar sentimiento y necesidades de forma directa manteniendo el respeto hacia los otros (VandenBos, 2015), en ese sentido, se sabe que cerca del 50% de trabajadores no tienen un nivel de asertividad adecuado y tampoco usan un modelo de comunicación que establezca relaciones adecuadas en el trabajo, si bien, en Lambayeque se ha encontrado que los trabajadores presentan niveles altos de asertividad con un 45% de incidencia en promedio, lo cual demuestra que en la región los trabajadores tienen comunicaciones moderadas, esto fácilmente se observa en empleados de empresas agroindustriales que se

comunican de forma cordial y amical, algo indispensable para un clima laboral adecuado (Flores, 2014; Tapia & Ventura, 2016).

En ese sentido, se sabe que la asertividad puede disminuir la incidencia de diversos problemas en la organización como la inequidad y, tiene efectos directos en la salud, además, posibilita un flujo adecuado de información en los grupos de trabajo y potencia la creación de más de una solución a los posibles problemas laborales que vayan surgiendo en el día a día y, se ha demostrado que tiene un impacto directo en el compromiso no solo a nivel relacional, también, a nivel causal (Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Moreno & Garrosa, 2006; Hernández, 2004; Sánchez, 2018; Torres & Díaz, 2012).

Referente al engagement, es entendido como el fuerte afecto de pertenencia a la empresa manteniendo una fuerte fidelidad y yendo más allá de lo que las funciones del puesto formalmente requieren (Salanova & Schaufeli, 2009), las cifras que se tiene han demostrado que existen niveles muy altos, específicamente, en la dimensión vigor con (65%), dedicación (44%), y absorción (35%), esto quiere decir que un porcentaje cercano a la mitad de los colaboradores evidencian alto compromiso en sus labores (Basso, Porto- Martins & Amorim, 2012). A nivel nacional, los hallazgos muestran niveles superiores a la media del resultado esperado, es decir son positivos y favorables. A nivel local, se hallado 51% de colaboradores evidenciaron nivel medio en el compromiso organizacional, y un 39% alcanzaron niveles altos referente a esta dimensión (Bobadilla, Callata & Caro, 2015; García, 2015). Estas estadísticas ponen de manifiesto que el grado de engagement es variable, depende más de circunstancias personales y las necesidades propias de los trabajadores, es decir, es factible que a pesar de las circunstancias poco favorables de un trabajo la persona siga implicada a sus funciones por la necesidad de obtener una remuneración estable.

El engagement es una variable novedosa de estudio es reciente, nace como contraparte del modelo de burnout en trabajadores con tres dimensiones y, se ha encontrado que existe diferencias en las dimensiones del síndrome de burnout al compararlas con las del engagement, siendo variables predictoras del desempeño y del desarrollo profesional, en ese sentido, cuando los niveles de engagement sean mayores en el desempeño, mayor se evidenciará la relación que existe con los niveles de inteligencia emocional (Salanova,

Schaufeli, Llorens, Peiro & Grau, 2000; Martínez & Salanova, 2003; Extremera, Durán & Rey, 2007).

Por ultimo resultado importante determinar la correlación entre las variables mencionadas en esta problemática en la realidad de trabajadores de diferentes empresas agroindustriales en la región Lambayeque.

1.2. Antecedentes de estudio

Internacional

Granados (2015), investigó el nivel de Engagement en los funcionarios de una institución, su estudio tuvo enfoque cuantitativo y diseño transversal descriptivo, contó con una muestra de 59 colaboradores de la Contraloría General de la República, con sede en Bogotá-Colombia, a quienes se les aplicó el cuestionario Utrecht Work Engagement Scale [UWES]. Las conclusiones mostraron que los colaboradores alcanzaron nivel alto en la dimensión vigor (35%), y niveles más bajos en absorción (31%), en cambio el vigor está en un rango medio con el 34%, en conclusión, el tipo de engagement más utilizado es el vigor en los trabajadores, además, la muestra estipula que casi siempre hace uso de indicadores de vigor (46%), siempre utiliza indicadores de dedicación (46%) y casi siempre usa indicadores de absorción (33%).

Por su parte, Ocampo, Juárez, Arias y Hindrichs (2015), investigaron el Engagement laboral, los aspectos sociodemográficos y algunos factores psicosociales del trabajo en empleados de un restaurante de la ciudad de Morelos, México, cuyo objetivo fue determinar e identificar la relación de variables. El enfoque fue cuantitativo y de alcance descriptivo correlacional, la muestra se conformó por 88 participantes. Para recabar la información se aplicaron los cuestionarios: Escalas del Job Content Questionnaire (JCQ), Effort- Reward Imbalance (ERI), y Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Las principales conclusiones fueron, que las personas de sexo femenino, mostraron menor engagement en comparación a los varones, y que la inseguridad, el sobre involucramiento, el control excesivo, las horas de trabajo y la recompensa se relacionan de manera contraproducente a los componentes de la implicación emocional con una varianza al 15% y 34%. Respecto a las edades, los colaboradores entre los 28 a 39 años mostraron mayor nivel en las dimensiones: Vigor, dedicación y absorción, asimismo, los trabajadores de educación superior demuestran un

mayor nivel en las tres dimensiones del engagement, a su vez, los dedicados al área administrativa presentan un nivel significativamente mayor que los dedicados al servicio o producción. Estos resultados evidencian que aquellos trabajadores con educación superior, en edades de 28 a 39 años y que se dedican en áreas administrativas son quienes presentan un nivel mayor de engagement.

Nacional

Los autores Bobadilla, Callata y Caro (2015), investigaron los tipos de cultura organizacional que predicen el engagement. El enfoque del estudio fue cuantitativo, de abordaje explicativo, con diseño transversal, contó con una muestra de 219 participantes de empresas con sedes internacionales. Para recabar la información se aplicaron los instrumentos: Utrecht Work Engagement Scale (UWES), la Denison Organizational Culture Survey (DOCS) y la escala de Dorfman y Howell (1988). Los Hallazgos indicaron que el engagement presenta un nivel por encima del valor medio/central esperado ($M= 5,13$), lo cual implica que los trabajadores muestran nivel muy desarrollado de compromiso con su trabajo.

Para Córdova, Espíritu y Hervías (2014), estudiaron el compromiso laboral y el clima organizacional, cuyo objetivo fue correlacional las variables. El enfoque fue cuantitativo, con diseño transversal, de tipo correlacional. La muestra fue de 100 trabajadores de Cineplanet de la ciudad de Lima. Para recabar los datos se aplicaron los instrumentos: Inventario de clima social de Moss y Trickett (WES) (1984) y la prueba (CATO) de Frutos, Ruiz y San Martín (1998). Los hallazgos mostraron que los trabajadores de distintas sedes de empresas muestran un nivel semejante a nivel general y en las dimensiones del compromiso organizacional, los datos asimismo indican que tanto mujeres como varones muestran niveles semejantes de compromiso

En ese sentido, Gamero (2013), en su trabajo tuvo como objetivo demostrar que la satisfacción del trabajo es un predictor y componente de la felicidad. El enfoque fue cuantitativo. La muestra se conformó por 386 personas a través del muestreo aleatorio. Para la recolección de la información, se elaboró un cuestionario personalizado que incluía una escala de felicidad y otra de satisfacción laboral. Las principales conclusiones evidenciaron que el promedio de felicidad alcanzó 69%, también, se descubrió que tanto la felicidad como

la satisfacción laboral poseen fuertes interacciones con la edad, remuneración, estilos de vida y con la profesión.

Local

En cuanto a los trabajos a nivel local, Díaz (2016) investigó el engagement de trabajadores de dos instituciones financieras de Chiclayo, cuyo objetivo fue determinar la diferenciación de las mismas. El enfoque fue cuantitativo, con diseño no experimental de tipo descriptivo comparativo. La muestra fue no probabilística y de conveniencia. Para recolectar los datos, se utilizó el instrumento: Cuestionario de Implicación con el trabajo o compromiso con la organización (UWES) de HallBerg y Schaufeli (1999). Los principales hallazgos mostraron que existe diferencias estadísticamente significativas entre las financieras a una significancia de $p < .01$, donde los colaboradores de la financiera pública presentan menor engagement a comparación de los participantes de la financiera privada. Esto indica que las empresas privadas desarrollan mejor la implicancia emocional a diferencia de las estatales, siendo la variable engagement un factor predominante.

A su vez, Tapia (2016) en su estudio cuantitativo con diseño correlacional tuvo como finalidad el determinar si el clima laboral se asocia con la asertividad. La muestra estuvo constituida por 132 trabajadores de una empresa de Chiclayo. Los instrumentos aplicados fueron la Escala de Clima Laboral y el Auto-Informe de conducta Asertiva. Los resultados muestran que el 45.5% logra tener una auto y hetero asertividad en nivel alto, asimismo, la dimensión de involucramiento laboral no se asocia con la autosertividad ($p > .05$).

Por último, García (2015), en su tesis compromiso organizacional y burnout en un grupo importador de vehículos menores, cuyo objetivo es determinar la correlación entre variables. La investigación fue de diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional. La muestra fue de 84 participantes, 62 varones y 22 mujeres entre 23 a 54 años. Para la recolección de los datos, se aplicó el cuestionario compromiso organizacional (Meyer y Allen). Las principales conclusiones mostraron 51% de compromiso organizacional correspondiente al nivel bajo, mientras 39% de trabajadores lograron niveles altos en esta variable.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.1.1. Felicidad

Para entender de que trata la felicidad hay que hacer mención de dos homónimos del inglés “Felicity” y “Happiness”, ambos términos se refieren a la felicidad, el primero proviene del francés *felicite* y del latín *felicitatem* del término *felix* lo que hacía referencia a lo que a una persona daba felicidad, fertilidad, feliz, fortuna, en ese sentido, la felicidad era entendida como medio por el cual se obtenía algo, especialmente para la cultura romana la tierra que producía daba felicidad. A su vez, el segundo término proviene de *buena fortuna* (*happy + ness*), que se utilizó por los años de 1520 y que luego en 1590 se utiliza para describir el estado mental de satisfacción y placer (Etymonline, 2017b, 2009b).

Entonces, cuando hablamos de felicidad podemos decir que los medios por los cuales uno es feliz y el estado psicológico de satisfacción y placer, por ello, Alarcón (2006) detalla que la felicidad son experiencias positivas gratificantes que desencadenan sentimientos que son agradables a partir de la experiencia objetiva, sentimientos que pueden ser alegría, placer, buen humor, satisfacción, placidez y efectos positivos, con estas características es que Alarcón (2006) define a la felicidad como la satisfacción que es mas o menos estable y que aparece cuando la persona adquiere aquello que desea.

Agregado a lo anterior, otros autores han detallado que la felicidad es producto de la intervención de la genética, situaciones y acciones, de las cuales, las acciones son las que más peso tienen a la hora de determinar la felicidad, por ello, la felicidad no es algo tácito sino un recorrido (Lyubomirsky, 2008), en esa línea, la felicidad es la consecuencia de como actúan las emociones, relaciones, compromiso, desarrollo personal y el significado que da cada persona a la vida, estos cinco aspectos logrados hacen posible que la persona obtenga el bienestar buscado que tendría que ser la felicidad (Seligman, 2011).

Desde otra perspectiva, la felicidad es vista como la presencia de ciertos aspectos de los estilos de vida, como la salud, estado de ánimo, productividad que en conjunto hacen posible que la persona alcance la felicidad, para lo cual, es necesario que la persona ponga esfuerzos en alcanzar ese estado (Park, Peterson & Sun, 2013), puesto que, la felicidad agrupa alegría, satisfacción y bienestar, en este punto, la felicidad es un aspecto más

completo del sentir humano, por ello, al hablar del mismo se puede hacer referencia a los tres términos mencionados

Criterios de la felicidad

Para Alarcón (2006) la conducta feliz presenta los siguientes criterios:

La felicidad es un sentimiento de satisfacción que vivencia una persona, y sólo ella, en su vida interior; el componente subjetivo individualiza la felicidad entre las personas, es decir, cada persona vivencia la felicidad de forma distinta, los aspectos que hacen feliz a uno puede que no se apliquen a otros.

El hecho de ser un “estado” de la conducta, alude a la estabilidad temporal de la felicidad, puede ser duradera, pero, a la vez, es perecible; es decir, la felicidad no es un estado permanente, la misma puede durar o no, dependiendo de los aspectos que la generan y la mantienen.

La felicidad supone la posesión de un “bien”, se es feliz en tanto se posee el bien deseado, es el objeto anhelado el que hace la felicidad de una persona; esto indica, que los aspectos materiales en las personas es una de las partes que conlleva a la felicidad, puesto que, al obtener aquello que se desea desencadena éxtasis, emoción.

El bien o bienes que generan la felicidad son de naturaleza variada (materiales, éticos, estéticos, psicológicos, religiosos, sociales, etc.). Se trata de cosas a las que las personas le asignan cualidades axiológicas, o valencias positivas. Esto indica que, como se expresó en el punto uno, la felicidad es individual, los criterios que hacen feliz a una persona proviene de distintas áreas.

Dominios de la Psicología Positiva

Para Alarcón (2016) la felicidad debe ser vista desde la psicología positiva la que es entendida como una serie de dominios que proviene de la propuesta de comprender la experiencia subjetiva, la misma proviene de las primeras intenciones de comprender la mente humana en la psicología mentalista, donde los aspectos del pensar, percibir, imaginar,

comprender eran los pilares fundamentales, por ello, los elementos internos primaban a los externos que son considerados como objetivos.

Uno de los conceptos acuñados es la voluntad, que viene a ser la fuerza que lleva a que las personas se dinamicen o activen que lo lleva a concretar algo en la que confluyen aspectos intelectuales y afectivos, es decir, las emociones y cogniciones juegan un papel crucial en el proceso de obtener algo, en esta línea, son los motivos y móviles, el primero vienen a ser los aspectos cognitivos y el segundo los emotivos.

Otro de los conceptos acuñados a la psicología positiva es el libre albedrío, que implica que todas las personas tienen la capacidad para trazar una línea de acción con base a varias opciones sin la interferencia de terceros, sin embargo, este término ha sido usado como “libertad” y, una distinción para discernir entre el bien y el mal, aunque, en la psicología positiva fue incluida por dar sustento filosófico a la misma.

Enfoque psicológico de la felicidad

Según Alarcón (2016) la felicidad es un tema que ha sido tratado extensamente en la filosofía y, recién en los años 60 del siglo XX fue abordado científicamente por la psicología, desde entonces, las publicaciones sobre el tema ha ido creciendo haciendo hincapié en el bienestar subjetivo como una modalidad de felicidad y posteriormente apareció una revista que buscaba compilar trabajos especializados del tema, con ello, el tema de la felicidad ha sido abordado desde diferentes vertientes como economía, educación, sociología y política, en este último, referido al bienestar de la población.

Uno de los primeros aspectos para comprender la felicidad es probar su hipótesis, en términos de Alarcón (2016), la felicidad es un tema complejo y difuso ya que cada persona le asigna una conceptualización por lograr las metas o lo anhelado e incluso atribuible a objetos.

Dimensiones de la felicidad

Asimismo, Alarcón (2006) mediante su modelo de evaluación, pudo por medio de análisis factorial distinguir cuatro factores que componen a la felicidad, siendo estas las siguientes:

A. Sentido Positivo de la Vida. “Aquellas actitudes y experiencias positivas hacia la vida. En este sentido, la felicidad significa estar libre, tener sentimientos positivos hacia sí mismo y hacia la vida.” (Alarcón, 2006).

B. Satisfacción con la Vida. “Complacencia por lo que se ha alcanzado y la persona cree que está donde tiene que estar, o porque se encuentra muy cerca de alcanzar el ideal de su vida.” (Alarcón, 2006).

C. Realización Personal. “Es lo que podríamos llamar felicidad plena, donde la autosuficiencia, autarquía, tranquilidad emocional, placidez, son condiciones para conseguir el estado de felicidad completa, donde la orientación del individuo va dirigido hacia metas que considera valiosas para su vida.” (Alarcón, 2006).

D. Alegría de Vivir. “Se refiere al sentimiento de lo maravilloso que es vivir, refieren experiencias positivas de la vida y sentirse generalmente bien.” (Alarcón, 2006).

1.1.2. Asertividad

Definiciones

El término asertividad del inglés *assertiveness* es utilizado por los años 1850-60 para mencionar la tendencia de las personas a realizar autoafirmaciones, es una forma abreviada del término *self-assertiveness*, el cual proviene de la conjunción del adjetivo *assertive* + *ness* para referirse a la capacidad de afirmar y acción (*acción de afirmar*), a su vez, *assertive* proviene del verbo *assert* (declarar) + *ive* (tiende a), es decir, las personas asertivas se caracterizan por una *tendencia a declarar* (Etymonline, 2009a, 2017a)

En línea con lo anterior, es preciso detallar que asertividad procede del término aserción que significa afirmar, en ese sentido, asertividad se refiere a un estilo de comunicación que permite la relación interpersonal basada en el respeto, por ello, Flores y Díaz-Loving (2004) indican que la asertividad es la capacidad para expresarse con respecto hacia otros con base a los derechos propios y el de los demás, en esa misma línea, se entiende que asertividad puede ser definida como la capacidad para no dejarse manipular ni manipular

a otros (Castanyer, 2010), a su vez, Consuegra (2010) agrega que la asertividad permite el expresar los pensamientos propios de manera directa, no se camufla ni se reprimen, permitiendo que tanto el cómo otros estén dispuestos a mencionar lo que sienten.

En contraste a lo referido, en los últimos años se han incluido otras características a la definición de asertividad, en la que se menciona que esta capacidad no solo incluye la demostrar las emociones sino defender las mismas con base a una demostración de conducta que se adecúa al contexto (Bueno y Garrido, 2012) y, asertividad es un estilo educativo que permite la adaptación comunicativa con otros, es decir, se adecua a las diferentes interacciones que se tiene (VandenBoss, 2015).

Estilos de comunicación

La comunicación es la base de las relaciones en todas las especies, en las que, existen formas diversas de comunicar una intención, en el caso de los seres humanos, es imposible no comunicar, siempre de una u otra forma las personas dan a entender algo, ya sea por la comunicación verbal o la comunicación no verbal, en ese sentido, las personas pueden comunicarse de tres formas según su intención ya sea de forma sumisa, para someterse a las pretensiones de otros, de forma agresiva con la que se obtiene algo sin importar los derechos de otros y de forma asertiva, cuando se comunica con el respeto y asumiendo derechos propios como de otros. En ese sentido, estos estilos de comunicación tienen sus características propias que se detallan a continuación:

Características de la persona asertiva

Castanyer (2010) sustenta que el individuo con práctica asertiva es aquel que conoce sus propios derechos y los sabe defender, respetando a los demás a través de acuerdos.

a. Comportamiento externo. Se caracteriza por presentar, fluidez segura, utiliza el contacto directo y su postura siempre es cómoda y relajada. La expresión de sentimientos son positivos y negativos, utiliza la capacidad de debate, acepta errores, y sobre todo refleja honestidad ante todo.

b. Patrones de pensamiento. Las características que se evidencian son, el conocimiento y creencias de derechos para sí mismos y los demás a través de criterios racionales.

c. Sentimientos y emociones. Se caracterizan por presentar buena autoestima, respeto hacia sí mismo, no se sienten superiores ni inferiores a los demás, poseen satisfacción en sus relaciones interpersonales con una adecuada sensación de control emocional.

d. Consecuencias. En este punto, estas personas, sabrán como confrontar a una persona ante el ataque, aclarando los equívocos, ocasionando que los demás se sientan respetados y valorados.

Además de lo anterior, se debe entender que la aserción tiene contrapartes, que vendrían a ser la sumisión y la agresión, Castanyer (2010), argumenta que las individuos sumisos, asertivos y agresivos, se comportan como tal a partir de su experiencia externa, donde los patrones de pensamiento, sentimientos y emociones que surgen en cada uno, se presentan de distinta forma en la comunicación, y de acuerdo con Carrasco, estas son formas, donde interviene la comunicación en todas las esferas a nivel amical, laboral, familiar y de la pareja.

Características de la persona sumisa

Castanyer (2010) sustenta que es el individuo que defiende sus derechos e intereses personales, promueve el respeto por lo demás pero no hacia sí mismo.

a. Comportamiento externo. Se caracteriza por habla en tono de voz bajo, es poco fluido, hay a veces tartamudeo y muletillas. Huye del contacto, tiene mirada baja, su postura es tensa e incómoda, refleja inseguridad, y evoca quejas recurrentes referente a terceras personas.

b. Patrones de pensamiento. Expresa característica de evitar molestar y ofender al resto, son individuos que se sacrifican por otros, piensa que lo que ellos, sientan, o deseen, no importa. Creen que deben ser queridos por todo el mundo, reflejando la sensación de incomprendido y manipulado.

c. Sentimientos y emociones. Sienten impotencia, frecuentes sentimientos de culpabilidad, expresan baja autoestima, a través de comportamiento agresivo y hostil, reflejando ansiedad y frustración.

d. Consecuencias. Estos individuos, presentarán pérdida de autoestima, sintiendo que los demás ya no lo parecían.

Características de las personas agresivas

Para Castanyer (2010) este tipo de comunicación en las personas se caracteriza por defender en exceso los derechos e intereses personales, sin tener en cuenta a los demás, carece de habilidades sociales para afrontar situaciones cotidianas.

a. Comportamiento externo. Presentan tono de voz elevado, habla poco fluido, se muestra tajante y empuja los insultos y amenazas. Su contacto es retador y desafiante, muestra un rostro tenso, y hay tendencia al contra ataque.

b. Patrones de pensamiento. Piensa que solo el importa, lo demás no le interesa, ya que piensa que de esa forma no es vulnerable.

c. Sentimientos y emociones. Se caracteriza por una baja autoestima, y presentar indicadores de ansiedad creciente, evidencia soledad, sensación de incompreensión, culpa y mucha frustración.

d. Consecuencias. Se caracterizan por el rechazo, por parte de los demás, su conducta es un círculo vicioso y hostil.

De las tres características detalladas, el estudio se centra en el estilo asertivo, ya que permite la comunicación basada en el respeto y defensa de los derechos.

Dimensiones del asertividad

Continuando con los puntos detallados, Flores y Díaz-Loving (2004) indica que el asertividad está compuesto por una estructura de tres dimensiones, asertividad, asertividad indirecto y el no asertividad:

Asertividad indirecto: La persona con nivel por encima del promedio en este factor, implica que es un individuo inhábil para decir o expresarse abiertamente, es decir, le es difícil tener enfrentamientos directos con otras personas en diversas situaciones y con distinta gente, por lo que se ve en la necesidad de manifestar sus opiniones, deseos, sentimientos, peticiones, etc., por medios indirectos, como son las cartas o el teléfono. Por el contrario, si los individuos obtuvieran puntuaciones por debajo de la media se señala que son capaces de expresarse, por lo que no necesitan hacerlo de manera indirecta.

No asertividad: Cuando los individuos obtienen en este factor puntuaciones por arriba de la media se sostiene que son definitivamente personas inflexibles para expresar sus deseos, opiniones, sentimientos etc., así que serían sujetos no asertivos. En cambio, puntuaciones por debajo de la media indican que son personas que carecen de este tipo de problema en sus relaciones interpersonales.

Asertividad: En este último factor, si la persona obtuviera puntuaciones por arriba de la media sería capaz de expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, etc., es decir, sería un individuo hábil socialmente; en cambio, si obtuviera puntuaciones por debajo de la media indicaría que tiene problemas para poder expresarse durante sus relaciones interpersonales.

1.1.3. Engagement

Definición

El engagement etimológicamente proviene del alemán que significa compromiso o implicación, de ahí que sea entendida como la modalidad de relación entre la empresa y el trabajador, sin embargo, la expresión de la misma fue formalmente usada en el rubro organizacional en 1999 y, en el caso de eso se usa más el término de engagement en el trabajo del inglés *work engagement* (Salanova & Schaufeli, 2009).

Tomando en cuenta esto, entender el compromiso es el primer paso para dilucidar lo que implica el engagement, al respecto, una de las primeras definiciones del compromiso es dada por Meyer y Allen (1991, citado por Díaz y Montalbán, 2004) que sustenta, el compromiso como un estado psicológico en la relación de un colaborador con la empresa en la que labora, entonces el compromiso, involucra acciones por parte del trabajador para mejorar la situación organizacional, a esto, Alles (2009) agrega que el compromiso es una competencia desarrollada que permite el cumplimiento de las funciones del puesto de trabajo, algo que, Moreno (como se citó en Consuegra, 2010) menciona como la responsabilidad asumida para lograr las metas de trabajo y, para la APA (2010a) es el grado de dedicación que se tiene con la empresa, dando más tiempo de lo que su contrato establece.

Las definiciones anteriores nos aportan el entendimiento de que, con el compromiso el trabajador toma los objetivos de la empresa como algo que debe cumplir, sin embargo, al

hablar de *engagement* se toma en cuenta aspectos más interiorizados sobre las razones de porque un trabajador tiene una relación muy fuerte con la organización en la que trabaja, puesto que ve la misma como parte esencial de sí mismo, visualiza a la empresa como algo suyo, por ello, el engagement es entendido como aquel estado cognitivo afectivo permanente y positivo que se caracteriza por altos niveles de energía, vigor, dedicación, entusiasmo y concentración en la actividad laboral (Salanova y Schaufeli, 2000; Schaufeli, Salanova, Gonzáles y Bakker, 2002; Salanova y Schaufeli, 2004).

De lo descrito con anterioridad, se toma lo que expresa Salanova y Schaufeli (2004) sobre el engagement, ya que con base a ello desarrolla el modelo de tres dimensiones que son la contraparte al modelo teórico que explica el burnout propuesto por Maslach, es así que, el engagement agrupa dos conceptos conocidos: compromiso organizacional y conductas extra-rol, es decir, la relación emocional y deseo de seguir en una empresa y una conducta de ir más allá de las funciones, en consecuencia el engagement es entendido como el fuerte afecto de pertenencia a la empresa manteniendo una fuerte fidelidad y yendo más allá de lo que las funciones del puesto formalmente requiere (Salanova & Schaufeli, 2009).

Componentes del compromiso organizacional

De acuerdo con Meyer (1991; citado por Díaz et al. 2004), el engagement aborda tres componentes y son:

- a. Afectivo. Se expresa a través de la adherencia emocional que refleja el colaborador en su organización, donde se siente satisfecho al cumplir sus expectativas laborales.
- b. De continuación. A través del tiempo laborado, el colaborador en la organización siente una implicancia emocional con el mismo, por los esfuerzos alcanzados y logrados en el trabajo, por ende, dejarlo o abandonar las labores, generarían un sentimiento de pérdida.
- c. Normativo. El colaborador refleja comportamiento moral y evidencia gratitud hacia su trabajo, ya que a logrado beneficios en base a su propia dedicación.

Variables asociadas

Para Schaufeli y Bakker (2003) argumentan que la implicancia emocional comprende las siguientes variables:

Engagement en el trabajo y burnout: Los componentes del burnout, se relacionan negativamente con los tres aspectos de la implicancia emocional, es decir mayor nivel de síndrome del quemado, mejor implicancia en las labores.

Engagement en el trabajo y adicción al trabajo: Schaufeli (2003) sustenta que, apenas se evidencia correlación entre estas variables, a excepción de la absorción, que se relaciona a nivel positivo moderado con el trabajo excesivo, estos datos indican que mientras más absorbo refleja un colaborador, mayor serán los indicadores de adicción al trabajo.

El engagement en el trabajo como un mediador en el proceso de motivación: La implicancia emocional en el trabajo, es parte del rol mediador que refleja el colaborador, ya que evidencia actitudes positivas.

Características del compromiso organizacional

Para Díaz y Montalbán, (2004), sustentan que las características que tiene el colaborador hacia su compromiso laboral, se agrupan en situaciones personales como, el género, edad, y nivel educativo, y las situacionales son las siguientes:

- a. Características del trabajo. Se siente la satisfacción en el colaborador, sobre todo al trabajar con personas comprometidos con su labor.
- b. Características de la organización. La organización debe reflejar eficiencia y adaptabilidad, esto permite, que el colaborador se sienta comprometido con su organización ya que le brinda valores institucionales.
- c. Experiencias laborales ocurridas durante la vida laboral del trabajador. El colaborador se siente identificado y valorado, cuando se le incluye en la toma de decisiones o con la supervisión de sus jefes.

Dimensiones del engagement

Schaufeli y Bakker (2009), expresan que la implicancia emocional posee tres componentes y son los siguientes:

a. Vigor. Es un estado de alta activación de energía y resistencia mental ante el trabajo y las dificultades, mostrando sobre todo entusiasmo, orgullo e inspiración hacia su organización.

b. Dedicación. Se caracteriza, debido a que el colaborador, participa de forma cooperativa y afectiva, mostrando involucramiento en las actividades de la organización.

c. Absorción. La característica esencial que se refleja es la concentración permanente en las labores de la organización, percibiendo rápido al tiempo en la que se encuentra ocupado.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación significativa entre felicidad, asertividad y engagement en trabajadores administrativos de empresas agroindustriales de Lambayeque, 2019?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Es *conveniente* ya que el estudio sirve para comprender de mejor forma como interaccionan la triada de felicidad, asertividad y el engagement en trabajadores, permitiendo dilucidar la problemática que está presente en trabajadores vinculados a empresas agroindustriales.

Presente *relevancia social* a causa de que los resultados son en beneficio de todos aquellos que trabajan en empresas de agroindustria, ya que los resultados permitirán conocer como ellos perciben la realidad de su trabajo, el grado de felicidad, asertividad y engagement lo cual puede explicar a posterioridad su desempeño, en ese sentido, profesionales de recursos humanos podrán plantear estrategias de mejora del ambiente de trabajo.

Posee *valor teórico* en el sentido de que se prueba un modelo de correlación de triada entre felicidad, asertividad y engagement, los conocimientos resultantes serán una base sólida para mejorar los sistemas de evaluación de desempeño laboral, ya que al comprobarse el tipo de relación entre las variables se podrá entender cómo funciona el sistema de

compromiso del trabajador ya que esto tiene un impacto directo en la productividad de las empresas.

Es menester, que el estudio tuvo justificación metodológica, debido a que aportó hallar la validez de constructo, confiabilidad y baremos de los instrumentos psicométricos, lo que resultará útil para investigaciones de corte aplicativo o que surjan a futuro.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Hi1. Existe relación significativa entre felicidad, asertividad y engagement en trabajadores administrativos de empresas agroindustriales de Lambayeque, 2019.

Hipótesis específicas

Hi2. Existe relación significativa entre el sentido positivo de la felicidad con las dimensiones de la asertividad y las dimensiones del engagement en trabajadores administrativos de empresas agroindustriales de Lambayeque, 2019.

Hi3. Existe relación significativa entre la satisfacción con la vida de la felicidad con las dimensiones de la asertividad y las dimensiones del engagement en trabajadores administrativos de empresas agroindustriales de Lambayeque, 2019.

Hi4. Existe relación significativa entre la realización personal con las dimensiones de la asertividad y las dimensiones del engagement en trabajadores administrativos de empresas agroindustriales de Lambayeque, 2019.

Hi5. Existe relación significativa entre la alegría de vivir con las dimensiones de la asertividad y las dimensiones del engagement en trabajadores administrativos de empresas agroindustriales de Lambayeque, 2019.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre felicidad, asertividad y engagement en trabajadores de empresas agroindustriales de Lambayeque, 2019

1.7.2. Objetivos específicos

Describir niveles de felicidad en trabajadores administrativos de empresas agroindustriales de Lambayeque, 2019.

Describir niveles de asertividad en trabajadores administrativos de empresas agroindustriales de Lambayeque, 2019.

Describir niveles de engagement en trabajadores administrativos de empresas agroindustriales de Lambayeque, 2019.

Establecer la relación entre el sentido positivo con las dimensiones de la asertividad y las dimensiones del engagement en trabajadores administrativos de empresas agroindustriales de Lambayeque, 2019.

Establecer la relación entre la satisfacción con la vida con las dimensiones del asertividad y las dimensiones del engagement en trabajadores administrativos de empresas agroindustriales de Lambayeque, 2019.

Establecer la relación entre la realización personal con las dimensiones del asertividad y las dimensiones del engagement en trabajadores administrativos de empresas agroindustriales de Lambayeque, 2019.

Establecer la relación entre la alegría de vivir con las dimensiones del asertividad y las dimensiones del engagement en trabajadores administrativos de empresas agroindustriales de Lambayeque, 2019.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

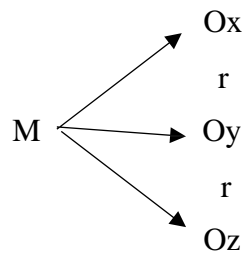
Tipo de investigación:

El trabajo se enmarcó dentro del enfoque cuantitativo, ya que, por medio de un riguroso proceso establecido se buscó a través de las matemáticas y estadística probar hipótesis para así comprobar o rechazar conceptos o fenómenos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), en ese sentido, la investigación es *básica*, como establece la APA (2010) este tipo de investigación busca conocer y aportar datos a la ciencia, no implica la generación de propuestas o programas que busquen modificar la realidad de un problema, solo generar conocimiento es su fin.

Diseño de investigación:

El diseño fue no experimental, ya que los datos se recopilaron en un solo momento previamente establecido. Asimismo, el alcance fue descriptivo correlacional, puesto que sus hipótesis y objetivos buscan comprobar la relación entre dos o más variables (Hernández et al; 2014).

Cuyo esquema es:



Donde:

- M : Muestra
- Ox, Oy, Oz : Variables de estudio
- r : Posible relación

2.2. Población y muestra

Población.

La población de la investigación se caracterizó por ser participantes adultos con educación superior que trabajan en 7 molinerías de Lambayeque cuyo número asciende a 107 trabajadores de los puestos administrativos.

Muestra

La muestra se determinó a través del muestreo no probabilístico por conveniencia APA (2010a) este muestreo consiste en designar a los participantes porque se tiene fácil acceso a ellos y porque el tamaño de dicha muestra no es representativo de la población, sin embargo, si cumple con sus características, es decir esta muestra pertenece a juicio intencional o criterio del investigador, siendo el total del universo 107 las unidades de análisis (Hernández et al. 2014). Cuyas edades oscilaron entre los 20 a 59 años, donde 55% fueron varones y 45% mujeres.

Criterios de inclusión

Participantes mayores a los 18 años.

Colaboradores con educación técnica, superior y universitaria.

Adultos que brindaron su consentimiento informado

Participantes que estuvieron comprometidos a participar del estudio

Criterios de exclusión

Participantes que no resolvieron los instrumentos psicométricos presentados.

Adultos que dejen 5 o más ítems sin responder.

2.3. Variables y operacionalización

Definición conceptual

Felicidad. Para Alarcón (2006) la felicidad es un estado de satisfacción completa que experimenta de forma particular cada persona asociado a un objeto que desea.

Asertividad. Para Flores et al. (2004) la asertividad es la capacidad de expresarse respetando al otro y haciendo respetar los derechos propios para así dos o más individuos puedan tener una interacción satisfactoria.

Engagement. Salanova (2004) sustentó que la implicancia emocional es un estado psicológico y afectivo que se caracteriza a través de la energía, vigor y entusiasmo que deben ser elevados en un trabajador en relación con la empresa.

Definición operacional

Felicidad. Evaluado con la “Escala de Felicidad de Lima” de Alarcón (2006), es definido como la suma de 27 ítems de respuesta Likert de cinco alternativas que valúa cuatro dimensiones.

Asertividad. Evaluado con la “Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)” de Flores (2004), que contiene 45 ítems, tipo respuesta likert con cinco alternativas que evalúa tres dimensiones.

Engagement. Evaluado con la “Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES)” de Schaufeli y Bakker (2003), es definido como la suma de 17 ítems de respuesta Likert de siete alternativas que evalúa 3 dimensiones.

Variable	Dimensiones	Ítems	Técnica e instrumento
Felicidad	Sentido positivo de la vida	2, 7, 11, 14, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 26	Cuestionario: Escala de Felicidad Lima y Alarcón (2006)
	Satisfacción con la vida	1, 3, 4, 5, 6, 10	
	Realización personal	8, 9, 21, 24, 25, 27	
	Alegría de vivir	12, 13, 15, 16	

Variable	Dimensiones	Ítems	Técnica e instrumento
Asertividad	Asertividad	1, 7, 8, 11, 12, 14, 15, 17, 19, 21, 22, 26, 27, 33, 38	Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) de Flores et al. (2004)
	No asertividad	2, 3, 5, 6, 9, 10, 13, 30, 31, 34, 39, 41, 42, 43, 45	
	Asertividad indirecta	4, 16, 18, 20, 23, 24, 25, 28, 29, 32, 35, 36, 37, 40, 44	

Variable	Dimensiones	Ítems	Técnica e instrumento
Engagement	Vigor	1, 4, 7, 10, 13, 16	Escala Utrecht de Engagement en el
	Dedicación	2, 5, 8, 11, 14	

Absorción	3, 6, 9, 12, 15, 17	Trabajo (UWES) de Schaufeli y Bakker (2003)
-----------	---------------------	---------------------------------------------------

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica. La técnica es la encuesta y pruebas estandarizadas, es decir, se utilizarán instrumentos que evalúan conocimiento, actitudes o pruebas que permiten evaluar variables específicas con base a su estado en el momento de aplicación (Cabrejos et al. 2016, Hernández et al. 2014). Según estos criterios, en la presente investigación se usarán tres instrumentos para evaluar: felicidad, engagement y asertividad.

Instrumento 1. “Escala de Felicidad de Lima (EFL)” fue desarrollada por Alarcón (2006). El instrumento fue diseñado como medida de la felicidad con base a universitarios y ha demostrado validez y confiabilidad en las diferentes realidades y poblaciones, su aplicación es dirigida para adolescentes, jóvenes y adultos, con base de tiempo a 15 minutos, cuenta con 27 ítems tipo respuesta likert, de los cuales 5 son inversos (2, 7, 14, 21, 26) que evalúa cuatro dimensiones: sentido positivo de la vida, satisfacción con la vida, realización personal y alegría de vivir

Propiedades psicométricas. La Escala de Felicidad presenta elevada consistencia interna (α de Cronbach=.916); la validez convergente se evaluó través de correlaciones entre puntajes de felicidad y dimensiones del Inventario de Personalidad de Eysenck, se encontró una correlación positiva y significativa entre felicidad y extraversión ($r=.378$; $p<.01$), con neuroticismo fue negativa y significativa ($r=-.450$; $p<.01$). Entre felicidad y afectos positivos la correlación fue positiva y significativa ($r=.48$; $p<.01$) y con afectos negativos fue negativa y significativa ($r=-.51$; $p<.01$). Ambos resultados están de acuerdo con los obtenidos por otros autores. La validez de constructo se estableció por análisis Factorial, el análisis de componentes principales y la rotación ortogonal (Varimax) extrajeron cuatro factores identificados como: 1. Sentido positivo de la vida; 2. Satisfacción con la vida; 3. Realización personal, y 4. Alegría de vivir (Alarcón, 2016).

Para el presente estudio, el instrumento se basó en los aportes psicométricos de la escala mencionados por Alarcón (2016), quien menciona sobre la comprobada validez y

confiabilidad del instrumento en diversos contextos llegando a un alfa cronbach 0.91 para a escala general y alfa cronbach entre .909 a .915, el factor 1 logra un alfa cronbach .88, factor 2 un alfa cronbach .79, factor 3 un alfa cronbach .76 y factor 4 un alfa de crombach 0.72.

En esta investigación, los índices de confiabilidad fueron aceptables (ver anexo II)

Instrumento 2. Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) es un instrumento desarrollado por Flores et al. (2004), posee en total 45 ítems de respuesta Likert que evalúa tres componentes: asertividad indirecta, no asertividad y asertividad, cada uno de estas dimensiones posee 15 ítems de los cuales tres son inversos (15, 22, 33).

Las propiedades psicométricas se determinaron a través de la validez y confiabilidad en México, con un total de 620 personas de diferentes organizaciones públicas y privadas, donde los participantes oscilaron en edades entre 16 a 60 años. La validez de constructo preliminar fue determinada aplicando el análisis factorial con el método de componentes principales y rotación ortogonal formó un total de 35 factores que explicaba el 62.7% de la varianza total, posterior se retuvo los ítems con peso factorial mayor al 0.40. Posterior, se efectuó la validez definitiva aplicando el análisis factorial. La confiabilidad de la versión final demostró con un alfa cronbach de .86, .85 y .80 para cada factor y un índice de alfa cronbach .91 para la prueba completa.

Propiedades psicométricas Perú. Caballero (2015) efectúa el análisis del EMA en la ciudad de Trujillo, la validez por análisis factorial realizado obtuvo un valor alto en la prueba $KMO=0.85$ lo cual indica la existencia de muchas correlaciones altamente significativas entre los factores, esto produce la composición de las tres dimensiones planteadas cuyos pesos factoriales en el factor 1 fueron de 0.40 a 0.77, en el factor 2, 0.50 a 0.68 y en el factor 3 de 0.71 a 0.79. La confiabilidad se determinó por medio del análisis de alfa cronbach obteniendo resultados, en las dimensiones de no asertividad y asertividad indirecta [0.80 - 0.85>], una buena confiabilidad y en el caso de la dimensión de Asertividad, una confiabilidad [0.75 - 0.80>] aceptable.

En este trabajo, la consistencia interna o confiabilidad tuvieron valores aceptables (ver anexo II)

Instrumento 3. El cuestionario de Engagement (UWES) cuyos autores son Hallberg y Schaufeli (1999), adaptado por Salanova y Schaufeli (2000) en España. Su aplicación es individual y colectiva, cuya duración es entre los 10 a 15 minutos, y es viable su aplicación a las organizaciones. Mide el compromiso o involucramiento en el trabajo, está disponible en 10 idiomas alemán, español, finlandés, francés, griego, holandés, Inglés, noruego, portugués y sueco. Existe una base de datos internacional que incluye a 25.000 empleados de trece países diferentes que realizaron el cuestionario. Es menester sustentar que, existe una versión corta de nueve ítems, donde tres ítems pertenecen a cada una de las dimensiones que supera la calidad psicométrica. La actual versión ha sido adaptada a la ciudad de Trujillo, y consta de 17 ítems correspondientes a las tres dimensiones que evalúa la prueba.

Las propiedades psicométricas correspondiente a la original, donde la validez, se ejecutó en España, a través del análisis factorial donde los tres componentes teóricos alcanzaron una correlación muy alta superior .87. Referente a la fiabilidad, se utilizó el método alfa cronbach obteniendo un índice general .81; y en vigor .77, dedicación .89 y absorción .73.

Propiedades psicométricas Perú fueron realizadas por Prieto (2016) donde hubo homogeneidad según ítem-test obteniendo índices muy buenos con valores entre .41 y .65, indicando el buen grado de relación entre lo que el ítem mide y lo que se pretende medir, asimismo se realizó el AFE en el cual a través del método de extracción por componentes principales con rotación oblicua y normalización de Káiser se hallaron cargas factoriales altas para cada factor superior a .30, determinando tres factores que cumplen con el criterio de parsimonia e interpretabilidad y AFC evidenciando la similitud entre el modelo estimado y el modelo teórico con RMSEA. Además, se encontró evidencia estadística altamente significativa $p < .01$, existiendo correlación entre los ítems en cada factor, demostrando la estructura trifactorial. Por otro lado, la confiabilidad se determinó mediante el método alfa cronbach logrando índices de .71 en las dimensiones de la escala.

En este trabajo, los índices de consistencia interna fueron aceptables (ver anexo II)

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Fase I: Se seleccionó dos softwares, el primero fue Excel 2016 y el segundo fue Jamovi 1.0.1.

Fase II: En el software Excel 2016 se almacenaron las respuestas de los participantes del estudio asignando una puntuación numérica, se invirtieron los ítems según lo estipulado por los instrumentos de evaluación, asimismo, las puntuaciones de los ítems fueron sumadas para obtener las dimensiones que son variables de tipo intervalar.

Fase III. Los datos obtenidos en Excel fueron exportados al software Jamovi, como primer análisis se estableció la fiabilidad de los datos recopilados con el alfa cronbach y el Omega de McDonald's, el segundo análisis consistió en establecer la normalidad de datos con la asimetría, curtosis y prueba de normalidad con Shapiro-Wilk cuyos resultados analizados mostraron que los datos fueron no normales, con ello se realizó el tercer análisis, que consistió en aplicar el coeficiente correlativo rho spearman y se realizaron tablas de frecuencias.

2.6. Criterios éticos

Este estudio se rigió a lo que se establece en el código de ética de la APA en su artículo ocho sobre investigación y publicación (APA, 2010b, 2017):

Tener autorización institucional y seguir un protocolo de estudio aprobado, siendo el utilizado en el presente estudio el esquema de la Universidad Señor de Sipán, asimismo, obtener el consentimiento informado para la aplicación de instrumentos de recopilación de datos expresando el objetivo del estudio, derechos a la libre participación, posibles beneficios, límites de confidencialidad.

Cuidar y proteger ante posibles daños a participantes en caso se requiera se podrá prescindir del consentimiento informado cuando el participante así lo decida.

Durante el estudio se brindará información oportuna sobre la naturaleza del estudio y los resultados que esta brinda y ante un posible daño al participante el investigador toma medidas para minimizar los mismos, por ello, el estudio se guía de los estándares

profesionales para el cuidado de los participantes, estando capacitado en métodos de investigación proporcionados por la USS.

Por último, no se fabricará datos, publicará los resultados incluido posibles errores, no se cometerá plagio, se da créditos a los respectivos autores, autoría principal y colaboradores, no se duplicará datos y se compartirá los datos del estudio para verificación y revisión por pares.

2.7. Criterios de rigor científico

El rigor científico se garantizó a través de la técnica psicométrica, siendo medible y objetiva, de importancia para un constructo, así también se empleó la observación directa. La consistencia internada referente a poder replicar datos, empleando el mismo método y estrategia en el recojo de los datos, donde los coeficientes deben ser relativamente altos de estabilidad al ser manejados de modo proporcional.

La validez, denominada como nivel de confianza, que corresponde a la veracidad o falsedad que puede determinarse en la investigación. La credibilidad o valor de la verdad, expresada a través de la autenticidad, debido a que permitió comprobar los fenómenos y las experiencias humanas, tal y como son percibidos. Finalmente, la relevancia, que evalúa el logro del objetivo planteado, con el objetivo de conocer el fenómeno del contexto analizado, el mismo que es representado en el procesamiento estadístico.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados de tablas y figuras

En la tabla 1 se muestran que, la felicidad con la asertividad presenta una relación positiva media, en cambio, con la no asertividad y la asertividad indirecto la relación es negativa débil, además, en la correlación felicidad-asertividad indica que ambas variables se potencian, por otro lado, en la relación de felicidad con asertividad/asertividad indirecto indica que al aumentar la primera las dos segundas disminuyen en proporción.

Además, los resultados muestran una relación positiva débil entre la felicidad con el engagement general y las dimensiones de la misma [vigor, dedicación y absorción], lo que indica que al aumentar la felicidad en los trabajadores aumenta el engagement.

Tabla 1

Relación entre felicidad, asertividad y engagement en trabajadores administrativos de empresas agroindustriales de Lambayeque, 2019

	Felicidad	
	r_s	p
Asertividad	0.500	< .001
No asertividad	-0.394	< .001
Asertividad indirecto	-0.452	< .001
Engagement	0.491	< .001
Vigor	0.486	< .001
Dedicación	0.496	< .001
Absorción	0.430	< .001

En la tabla 2 se evidencia que a nivel general y en la dimensión de satisfacción con la vida de la felicidad prevalece el nivel alto con el 44.9% y 71% respectivamente, en cambio en las dimensiones sentido positivo de la vida, realización personal y alegría de vivir con el 39.3 %, 51.4 % y 42.1 %.

Tabla 2

Niveles de felicidad en trabajadores administrativos de empresas agroindustriales de Lambayeque, 2019.

	Bajo		Medio		Alto	
	F	%	F	%	F	%
Felicidad						
General	21	19.6 %	38	35.5 %	48	44.9 %
Sentido positivo de la vida	26	24.3 %	42	39.3 %	39	36.4 %
Satisfacción con la vida	14	13.1 %	17	15.9 %	76	71.0 %
Realización personal	36	33.6 %	55	51.4 %	16	15.0 %
Alegría de vivir	24	22.4 %	45	42.1 %	38	35.5 %

La tabla 3 indica que, en asertividad, no asertividad y asertividad indirecto prevalece el nivel medio con el 67.3%, 83.2% y 72.9% respectivamente.

Tabla 3

Niveles de asertividad en trabajadores administrativos de empresas agroindustriales de Lambayeque, 2019.

	Bajo		Medio		Alto	
	F	%	F	%	F	%
Asertividad	13	12.1 %	72	67.3 %	22	20.6 %
No asertividad	13	12.1 %	89	83.2 %	5	4.7 %
Asertividad indirecto	15	14.0 %	78	72.9 %	14	13.1 %

En la tabla 4 se evidencia que, en el aspecto general y las dimensiones vigor, dedicación y absorción prevalece el nivel medio con el 69.2 %, 51.4 %, 56.1 % y 65.4 %.

Tabla 4

Niveles de engagement en trabajadores administrativos de empresas agroindustriales de Lambayeque, 2019

	Bajo		Medio		Alto	
	F	%	F	%	F	%
Engagement						
General	26	24.3 %	74	69.2 %	7	6.5 %
Vigor	49	45.8 %	55	51.4 %	3	2.8 %
Dedicación	38	35.5 %	60	56.1 %	9	8.4 %
Absorción	20	18.7 %	70	65.4 %	17	15.9 %

La tabla 5 evidencia que en el sentido positivo de la vida de la felicidad con la asertividad presenta una relación positiva débil, en cambio, con la no asertividad y la asertividad indirecto la relación es negativa débil, además, en la correlación el sentido positivo de la vida con asertividad indica que ambas variables se potencian, por otro lado, en la relación del sentido positivo de la vida con asertividad/asertividad indirecto indica que al aumentar la primera las dos segundas disminuyen en proporción.

Además, los resultados muestran una relación positiva débil entre el sentido positivo de la vida de la felicidad con el engagement general y las dimensiones de la misma [vigor, dedicación y absorción], lo que indica que al aumentar el sentido positivo de la vida en los trabajadores aumenta el engagement.

Tabla 5

Relación entre el sentido positivo de la vida con las dimensiones de asertividad y las dimensiones del engagement en trabajadores administrativos de empresas agroindustriales de Lambayeque, 2019

	Sentido positivo de la vida	
	r_s	p
Asertividad	0.440	< .001
No asertividad	-0.322	< .001

Asertividad indirecto	-0.403	< .001
Engagement	0.465	< .001
Vigor	0.419	< .001
Dedicación	0.462	< .001
Absorción	0.456	< .001

En la tabla 6 se evidenció, la satisfacción con la vida y la asertividad presenta una relación positiva media, en cambio, con la no asertividad y la asertividad indirecto la relación es negativa media, además, en la correlación satisfacción con la vida-asertividad indica que ambas variables se potencian, por otro lado, en la relación de satisfacción con la vida con asertividad/asertividad indirecto indica que al aumentar la primera las dos segundas disminuyen en proporción.

Además, los resultados muestran una relación positiva débil entre la satisfacción con la vida con el engagement general y las dimensiones de la misma [vigor, dedicación y absorción], lo que indica que al aumentar la satisfacción con la vida en los trabajadores aumenta el engagement.

Tabla 6

Relación entre la satisfacción con la vida con las dimensiones de asertividad y las dimensiones del engagement en trabajadores administrativos de empresas agroindustriales de Lambayeque, 2019

	Satisfacción con la vida	
	r_s	p
Asertividad	0.554	< .001
No asertividad	-0.551	< .001
Asertividad indirecto	-0.517	< .001
Engagement	0.454	< .001
Vigor	0.452	< .001
Dedicación	0.480	< .001
Absorción	0.383	< .001

La tabla 7 refleja que, la realización personal con la asertividad presenta una relación positiva débil, en cambio, con la no asertividad y la asertividad indirecto la relación es negativa débil, además, en la correlación realización personal-asertividad indica que ambas variables se potencian, por otro lado, en la relación de realización personal con asertividad/asertividad indirecto indica que al aumentar la primera las dos segundas disminuyen en proporción.

Por otro lado, la realización personal no se relaciona con el engagement ni con las dimensiones que lo componen, por lo tanto, estas variables no son dependientes entre sí.

Tabla 7

Relación entre la realización personal con las dimensiones de asertividad y las dimensiones del engagement en trabajadores administrativos de empresas agroindustriales de Lambayeque, 2019

	Realización personal	
	r_s	p
Asertividad	0.264	0.006
No asertividad	-0.330	< .001
Asertividad indirecto	-0.341	< .001
Engagement	0.111	0.255
Vigor	0.146	0.134
Dedicación	0.157	0.106
Absorción	0.054	0.583

En la tabla 8, la alegría de vivir con la asertividad presenta una relación positiva débil, en cambio, con la no asertividad y la asertividad indirecto la relación es negativa débil, además, en la correlación satisfacción con la vida-asertividad indica que ambas variables se potencian, por otro lado, en la relación de satisfacción con la vida con asertividad/asertividad indirecto indica que al aumentar la primera las dos segundas disminuyen en proporción.

Además, los resultados muestran una relación positiva media entre la alegría de vivir con el engagement general y las dimensiones de la misma [vigor y dedicación] y, una

relación débil con absorción, lo que indica que al aumentar la alegría de vivir en los trabajadores aumenta el engagement.

Tabla 8

Relación entre la alegría de vivir con las dimensiones de asertividad y las dimensiones del engagement en trabajadores administrativos de empresas agroindustriales de Lambayeque, 2019

	Alegría de vivir	
	r_s	p
Asertividad	0.366	< .001
No asertividad	-0.293	0.002
Asertividad indirecto	-0.304	0.001
Engagement	0.549	< .001
Vigor	0.551	< .001
Dedicación	0.544	< .001
Absorción	0.443	< .001

3.2. Discusión de resultados

Es estudio logró determinar la correlación entre la felicidad con asertividad y el engagement, los resultados muestran que la felicidad presenta una relación positiva con asertividad y el engagement, esto implica que el estado de satisfacción completa que experimenta de forma particular cada persona asociado a un objeto que desea (Alarcón, 2006) es dependiente con la capacidad de expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, con la habilidad de socializar (Flores et al., 2004) y, un estado psicológico en la que características como energía, vigor y entusiasmo son elevados en un trabajador en relación con la empresa (Salanova et al., 2004), por otro lado, la felicidad tiene una relación inversa con la no asertividad y la asertividad indirecto, lo que indica que el estado de satisfacción completa que experimenta de forma particular cada persona (Alarcón, 2006) se vincula con la inflexibilidad para expresar sus deseos, opiniones, sentimientos etc., y es inhábil para decir o expresarse abiertamente (Flores et al., 2004). Estos resultados se complementan con lo detallado por Tapia (2016) quien establece que la asertividad se relaciona con el clima laboral, e incluso, los datos que afirman que satisfacción laboral son predichos por la

felicidad de las personas (Gamero, 2013), además, hay evidencia que el compromiso se vincula con el clima laboral algo que entre la segunda variable se logra relacionar con asertividad (Córdova et al., 2014).

Referente a los niveles de felicidad, los resultados indican predominancia en el nivel alto y en la dimensión satisfacción con la vida con el 44.9% y 71% respectivamente, lo que indica que los trabajadores experimentan un estado de satisfacción completa que experimenta de forma particular cada persona asociado a un objeto que desea y complacencia por que ha logrado alcanzar su ideal o está cerca de alcanzarlo (Alarcón, 2006), estos resultados son cercanos a los reportados por Gamero (2013) quien encuentra que el 69% tenía un nivel medio de felicidad, prevalencia que si se compara muestra que los trabajadores experimentan un nivel adecuado de felicidad, en ese sentido, las empresas peruanas pueden desarrollar índices de satisfacción en colaboradores que les permita experimentar su lugar de trabajo como algo confortable.

Sobre el nivel de asertividad los resultados muestran que el 20.6% tiene un nivel alto seguido del 67.3%, este estilo de comunicación muestra que los trabajadores tienen la capacidad de expresarse respetando al otro y haciendo respetar los derechos propios para así dos o más individuos puedan tener una interacción satisfactoria (Flores et al., 2004), estos resultados son cercanos a los reportados por Tapia (2016) quien encuentra que 45.5% experimenta un nivel alto de asertividad con el 45.5% de 132 trabajadores estudiados, en ese sentido, los valores de asertividad permiten que las relaciones en colaboradores de la región suelen ser basadas en el respeto.

Sobre el nivel de engagement los resultados muestran que el 69.2% de la muestra tiene un nivel medio seguido del nivel bajo con el 24.3%, asimismo, el aspecto que más resalta del engagement es la absorción de los trabajadores que alcanza el 15.9% de la muestra estudiada, esto indica que en la empresa existe un estado psicológico en la que características como energía, vigor y entusiasmo son elevados en un trabajador en relación con la empresa (Salanova et al., 2004), estos resultados son cercanos a los encontrados por Bobadilla et al. (2015) quien muestra que el nivel mayor de engagement estuvo por encima de la media, no obstante, difiere un poco del hallazgo de Díaz (2016) quien encuentra que el nivel que más predominaba en empresas financieras era el nivel bajo con el 48.8%, esta diferencia muestra

que, a diferencia de las empresas agroindustriales, en las empresas financieras, el engagement por el alto nivel competitivo entre sus miembros difiere de lo hallado en este trabajo. Además, el nivel de engagement se asemeja al resultado de Granados (2015) quien establece que el nivel de implicación en trabajadores es alto en la dimensión de vigor, hallazgo similar fue demostrado por Ocampo et al., (2015) al establecer que los niveles de engagement está más presente en trabajadores de 18 a 39 años y, la incidencia puede ser muy alta (Bobadilla et al., 2015), en tal sentido, hombres y mujeres pueden presentar niveles similares de implicación con el trabajo y la misma está en un desarrollo adecuado (Córdova et al., 2014; García, 2015).

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Se halló relación negativa entre la felicidad, la asertividad y no asertividad. También, existe relación positiva entre la felicidad con asertividad y engagement y sus dimensiones: vigor, dedicación y absorción.

A nivel general y en la dimensión satisfacción con la vida de la felicidad predomina el nivel alto con el 44.9% y 71%, en las dimensiones sentido positivo de la vida, realización personal y alegría de vivir predomina el nivel medio.

La asertividad logró 67.3%, no asertividad 83.2% y asertividad indirecta 72.9% a nivel medio respectivamente.

A nivel general y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement prevalece el nivel medio con el 69.2 %, 51.4 %, 56.1 % y 65.4 % respectivamente.

Existe relación negativa entre el sentido positivo de la vida con no asertividad, asertividad indirecto, también, existe relación positiva entre el sentido positivo de la vida con asertividad y engagement y sus dimensiones: vigor, dedicación y absorción.

Se evidenció correlación negativa entre la satisfacción con la vida con no asertividad y asertividad indirecto, también, existe relación positiva entre la satisfacción con la vida con asertividad y engagement y sus dimensiones: vigor, dedicación y absorción.

Se halló relación negativa entre la realización personal con no asertividad y asertividad indirecto, también, existe relación positiva entre la realización personal con asertividad

Se determinó relación negativa entre la satisfacción con la vida con no asertividad y asertividad indirecto, también, existe relación positiva entre la satisfacción con la vida con asertividad y engagement y sus dimensiones: vigor, dedicación y absorción.

Recomendaciones

Realizar talleres en la empresa que tenga como orientación los cuatro aspectos de la felicidad: sentido positivo de la vida, satisfacción con la vida, realización personal y alegría de vivir, para ello, deberán utilizar una adaptación basado en procesos lúdicos que ayuden a la adquisición del concepto de felicidad aplicado al trabajo.

Ejecutar talleres de asertividad, para ello, deberán establecer una línea cognitiva conductual para establecer los temas que incluirán la adquisición de un estilo de comunicación que permita el afirmar los derechos respetando el derecho de los otros.

Promover talleres, donde se aplique los tres focos del engagement: vigor, dedicación y absorción, para ello, la orientación debe ser al fortalecimiento de las competencias con un enfoque basado en la psicología positiva,

Esta investigación queda como un precedente a posterioridad, donde se sugiere a los profesionales en salud mental realizar un estudio causal aunando el concepto de burnout y como la probabilidad de este interfiere en las tres variables estudiadas, para luego poder contar con un modelo explicativo de los procesos organizacionales del área local.

Referencias

- Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una Escala Factorial para Medir la Felicidad. *Revista Interamericana de Psicología*, 40(1), pp. 99-106. Recuperado de: <https://goo.gl/HYNjM2>
- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseños de Investigación del Comportamiento*. Lima: Editorial Universitaria.
- Alarcón, R. (2016) *Psicología de la Felicidad. Introducción a la Psicología Positiva (2ª Ed.)*. Lima: Editorial Universitaria.
- Alles, M. (2009). *Diccionario de competencias La Trilogía: las 60 competencias más utilizadas. Tomo I*. Buenos Aires: Granica.
- American Psychological Association (2010a) *Diccionario conciso de Psicología de la APA*. México: Editorial El Manual Moderno.
- American Psychological Association (2010b) *Manual de publicaciones de la American Psychological Association*. México: Editorial El Manual Moderno.
- American Psychological Association (2017) *Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct*. Recuperado de: <https://goo.gl/AEKAqC>
- Basso Machado, P. G., Porto-Martins, P. C., & Amorim, D. (2012). Engagement no trabalho entre profissionais da educação. *Revista Intersaberes*, 7(3), pp. 193-214. Recuperado de: <https://bit.ly/2G3eaMD>
- Bobadilla Yzaquirre, M., Callata Nosiglia, C., & Caro Rojas, A. (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global*. (Tesis de Maestría. Universidad del Pacífico). Recuperado de: <http://goo.gl/CSfdNO>
- Bueno Moreno, M. & Garrido Torres, M. (2012) *Relaciones interpersonales en la educación*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Cabrejos Solano, J. A. & Gálvez Díaz, N. C. (2016). *Guía de lineamientos para la presentación de proyecto e informes de investigación*. Trujillo: Universidad Señor de Sipán.
- Castanyer Mayer-Spiess, O. (2010) *La asertividad, expresión de una sana autoestima*. España: Editorial Desclée de Brouwer.
- Consuegra Anaya, N. (2010) *Diccionario de psicología*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Córdova Gonzales, L., Espíritu Álvarez, F. J. & Hervías, E. (2014). *Clima y compromiso organizacional en dos sedes de una empresa de entretenimiento en Lima Metropolitana*. Recuperado de: <http://goo.gl/RB0f9W>
- Díaz Bretones, F., & Montalbán Peregrín, M. (2004). La influencia de los valores, percepciones y actitudes en el comportamiento laboral. En Rodríguez Fernández, A. (Coord.) *Psicología de las organizaciones* (pp. 125-166). Barcelona: Editorial UOC.
- Díaz Uriarte, K. S. (2016) *Engagement entre dos Instituciones Financieras de Chiclayo 2016*. (Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán). Recuperado de: <https://goo.gl/eyRPdt>
- Etymonline (2009a, 27 de agosto) *Assertive*. Recuperado de: <https://bit.ly/2XMMLEQ>
- Etymonline (2009b, 28 de noviembre) *Happiness*. Recuperado de: <https://bit.ly/2Los8x0>
- Etymonline (2017a, 24 de febrero) *Assertiveness*. Recuperado de: <https://bit.ly/2Gdt9Uy>
- Etymonline (2017b, 5 de mayo). *Felicity*. Recuperado de: <https://bit.ly/2Y4ZYwJ>
- Flores Galaz, M. M., & Díaz-Loving, R. (2004) *Escala Multidimensional de Asertividad*. México: Editorial El Manual Moderno.
- Fratocchi, V. (2016). Felicidad y trabajo. *IIEE Revista de Negocios*, 19(3), 44–47.
- Gamero Maldonado, H. Y. (2013) La Satisfacción Laboral como Dimensión de la Felicidad. *Ciencia & Trabajo*, 15(47), 94-102. Recuperado de: <https://goo.gl/E1pEuj>
- García Baca, A. R. G. (2015) *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores, región norte 2012*. (Tesis de pregrado. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo). Recuperado de: <https://goo.gl/pZYkD8>
- Gestión (2018, 30 de marzo) *Felicidad en el trabajo: 6 claves para tener empleados motivados en la oficina*. Recuperado de: <https://goo.gl/osSzg4>
- Granados Amaya, C. R. (2015). *Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la Contraloría General de la Republica*. (Tesis de Grado. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD). Recuperado de: <http://goo.gl/3RFLgy>
- Hernández, M. (2004) *Asertividad en el trabajo*. Recuperado de: <https://goo.gl/YyYVFU>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Lyubomirsky, S. (2008) *La ciencia de la felicidad: un método probado para conseguir el bienestar*. Barcelona: Urano.

- Maldonado, M. (2017, 15 de marzo) ¿Feliz en el trabajo? Una dicha de muy pocos.
Recuperado de: <https://goo.gl/XHp6sd>
- Martínez Martínez, I. M., & Salanova Soria, M. (2003) Niveles de burnout y engagement en estudiantes universitarios. Relación con el desempeño y desarrollo profesional. *Revista de Educación*, 330, pp. 361-384. Recuperado de: <https://goo.gl/rcFGDX>
- Moccia, S. (2016). Felicidad en El Trabajo. *Papeles Del Psicólogo*, 37(2), 143–151.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Moreno, Y., & Garrosa, E. (2006). El papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo: dos estudios empíricos. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 22(3), 363–380.
- Ocampo Bustos, R. M., Juárez García, A., Arias Galicia, L. F., & Hindrichs, I. (2015). Factores psicosociales asociados a engagement en empleados de un restaurante de Morelos, México. *Liberabit*, 21(2), pp. 207-219.
- Organización Internacional del Trabajo (2018) *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo – Tendencias 2018*. Recuperado de: <https://goo.gl/zy7T3u>
- Park, Nansook, Peterson, Christopher, & Sun, Jennifer K. (2013). La Psicología Positiva: Investigación y aplicaciones. *Terapia psicológica*, 31(1), pp. 11-19.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082013000100002>
- Péres Pincheira, R. (2004) *Asertividad en el trabajo*. Recuperado de: <https://goo.gl/fmE73a>
- Porto-Martins, P. C., Basso-Machado, P. G., & Benevides-Pereira, A. M. T. (2013) Engagement no trabalho: uma discussão teórica. *Fractal, Rev. Psicol. [online]*, 25(3), pp.629-644. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S1984->
- Prieto Zapata, L. K. (2016) *Propiedades Psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo en colaboradores de empresas agroindustriales en el Distrito de Moche*. (Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de: <http://bit.ly/2Dt7oyn>
- Salanova, M., Schaufeli, W.B., Llorens, S., Peiro, J.M. & Grau, R. (2000). Desde el ‘burnout’ al ‘engagement’: ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16(2), pp.117-134.
- Salanova Soria, M. & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*, 261, pp. 109-138. Recuperado de: <http://goo.gl/orC733>

- Salanova Soria, M., & Schaufeli, W. B. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial.
- Sánchez Torres, C. V. (2018) *Asertividad y compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena-Lima, 2017*. (Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de: <https://bit.ly/30seM7k>
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2009) *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo*. Jalisco: GEPEB - Grupo de Estudios e Pesquisas sobre Estresse e Burnout. Recuperado de: <https://goo.gl/5qihXy>
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic-approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(2), 71-92.
- Seligman, M. (2011) *La autentica felicidad*. Barcelona: Zeta Bolsillo.
- Tapia Vasquez, k. L., & Ventura Chavez, Y. S. (2016) *Clima laboral y asertividad en trabajadores de una Empresa Distribuidora de Abarrotes, Chiclayo 2015*. (Tesis de pregrado. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo). Recuperado de: <https://goo.gl/BDUkdP>
- Torres Silva, L. J., & Díaz Ferrer, J. T. (2012) Compromiso organizacional: actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. *Revista de Formación Gerencial*, 11(1), 80-101. Recuperado de: <https://bit.ly/2w4z5JU>
- VandenBos, G. R. (Ed.). (2015). *APA dictionary of psychology (2nd ed.)*. Washington, DC, US: American Psychological Association. <http://dx.doi.org/10.1037/14646-000>
- Warr, P. (2013). Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 29(3), 99–106. <https://doi.org/10.5093/tr2013a15>

ENCUESTA UWES [PASADO]

Edad: Género: (F) (M) Tiempo de servicios: Fecha:

Empresa de trabajo: Cargo:

INSTRUCCIONES

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

1= casi nunca o pocas veces al año

2= algunas veces o una vez al año

3= regularmente o pocas veces a la semana

4= bastantes veces o una vez por semana

5= casi siempre o todas las semanas

6= siempre o todos los días

Hace tres meses atrás [antes de los talleres con el psicólogo José]

1. En mi trabajo me sentía lleno de energía (___)
2. Mi trabajo estaba lleno de significado y propósito (___)
3. El tiempo volaba cuando estaba trabajando (___)
4. Era fuerte y vigoroso en mi trabajo (___)
5. Estaba entusiasmado con mi trabajo (___)
6. Cuando estaba trabajando olvidaba todo lo que pasaba alrededor de mí (___)
7. Mi trabajo me inspiraba (___)
8. Cuando me levantaba por las mañanas tenía ganas de ir a trabajar (___)
9. Era feliz cuando estaba absorto [concentrado] en mi trabajo (___)
10. Estaba orgulloso del trabajo que hacía (___)
11. Estaba inmerso en mi trabajo (___)
12. Podía continuar trabajando durante largos periodos de tiempo (___)
13. Mi trabajo era retador (___)
14. Me "dejaba llevar" por mi trabajo (___)
15. Era muy persistente en mi trabajo (___)
16. Me era difícil 'desconectarme' de mi trabajo (___)
17. Incluso cuando las cosas no iban bien, continuaba trabajando (___)

Esta encuesta es absolutamente anónima, no coloque nombre, responda con toda la confianza y de forma sincera.
Muchas gracias por su colaboración.

ENCUESTA UWES [ACTUAL]

Edad: Género: (F) (M) Tiempo de servicios: Fecha:

Empresa de trabajo: Cargo:

INSTRUCCIONES

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

1= casi nunca o pocas veces al año

2= algunas veces o una vez al año

3= regularmente o pocas veces a la semana

4= bastantes veces o una vez por semana

5= casi siempre o todas las semanas

6= siempre o todos los días

En el presente...

1. En mi trabajo me siento lleno de energía (___)
2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito (___)
3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando (___)
4. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (___)
5. Estoy entusiasmado con mi trabajo (___)
6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (___)
7. Mi trabajo me inspira (___)
8. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (___)
9. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (___)
10. Estoy orgulloso del trabajo que hago (___)
11. Estoy inmerso en mi trabajo (___)
12. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo (___)
13. Mi trabajo es retador (___)
14. Me "dejo llevar" por mi trabajo (___)
15. Soy muy persistente en mi trabajo (___)
16. Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo (___)
17. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando (___)

Esta encuesta es absolutamente anónima, no coloque nombre, responda con toda la confianza y de forma sincera.
Muchas gracias por su colaboración

EMA

INSTRUCCIONES:

A continuación hay una lista de afirmaciones. Anote en la Hoja de respuestas el número correspondiente al grado en que está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Hay 5 respuestas posibles:

- = Completamente en desacuerdo, = En desacuerdo, = Ni de acuerdo ni en desacuerdo,
= De acuerdo y = Completamente de acuerdo.

Por favor conteste sinceramente. Gracias.

NO MARQUE ESTE CUADERNILLO

1. Puedo reconocer públicamente que cometí un error.	1	2	3	4	5
2. No soy capaz de expresar abiertamente lo que realmente pienso.	1	2	3	4	5
3. Me cuesta trabajo expresar lo que pienso en presencia de otros.	1	2	3	4	5
4. Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
5. Me es difícil expresar mis deseos.	1	2	3	4	5
6. Me es difícil expresar abiertamente mis sentimientos.	1	2	3	4	5
7. Puedo decirle a alguien directamente que actuó de manera injusta.	1	2	3	4	5
8. Cuando discuto con una persona acerca del lugar donde vamos a comer, yo expreso mi preferencia.	1	2	3	4	5
9. Me cuesta trabajo hacer nuevos(as) amigos(as).	1	2	3	4	5
10. No soy capaz de expresar abiertamente lo que deseo.	1	2	3	4	5
11. Puedo agradecer un halago hecho acerca de mi apariencia personal.	1	2	3	4	5
12. Si tengo alguna duda, pido que se me aclare.	1	2	3	4	5
13. Cuando conozco a una persona, usualmente tengo poco que decirle.	1	2	3	4	5
14. Solicito ayuda cuando la necesito.	1	2	3	4	5
15. Cuando me doy cuenta de que me están cobrando de más, no digo nada.	1	2	3	4	5
16. Me es más fácil pedir que me devuelvan las cosas que he prestado, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
17. Me es fácil aceptar una crítica.	1	2	3	4	5
18. Me es más fácil pedir prestado algo, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
19. Puedo pedir favores.	1	2	3	4	5
20. Expreso con mayor facilidad mi desagrado por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5

NO MARQUE ESTE CUADERNILLO

21. Expreso amor y afecto a la gente que quiero.	1	2	3	4	5
22. Me molesta que me digan los errores que he cometido.	1	2	3	4	5
23. Puedo expresar mi amor más fácilmente por medio de una carta que personalmente.	1	2	3	4	5
24. Puedo decirle a las personas que actuaron injustamente, más fácilmente por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
25. Prefiero decirle a alguien que deseo estar solo(a), por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
26. Platico abiertamente con una persona las críticas hechas a mi conducta.	1	2	3	4	5
27. Puedo pedir que me enseñen cómo hacer algo que no sé cómo realizar.	1	2	3	4	5
28. Puedo expresar mi cariño con mayor facilidad por medio de tarjetas o cartas que personalmente.	1	2	3	4	5
29. Me es más fácil hacer un cumplido, por medio de una tarjeta o carta que personalmente.	1	2	3	4	5
30. Es difícil para mí alabar a otros.	1	2	3	4	5
31. Me es difícil iniciar una conversación.	1	2	3	4	5
32. Es más fácil rehusarme ir a un lugar al que no deseo ir, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
33. Encuentro difícil admitir que estoy equivocado(a).	1	2	3	4	5
34. Me da pena participar en las pláticas por temor a la opinión de los demás.	1	2	3	4	5
35. Me es más fácil decir que no deseo ir a una fiesta, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
36. Puedo expresar mis sentimientos más fácilmente por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
37. Puedo admitir que cometí un error, con mayor facilidad por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
38. Acepto sin temor una crítica.	1	2	3	4	5
39. Me da pena hablar frente a un grupo por temor a la crítica.	1	2	3	4	5
40. Prefiero decirle a alguien sobre lo que deseo en la vida, por escrito que personalmente.	1	2	3	4	5
41. Me es difícil disculparme cuando tengo la culpa.	1	2	3	4	5
42. Me cuesta trabajo decirle a otros lo que me molesta.	1	2	3	4	5
43. Me da pena preguntar cuando tengo dudas.	1	2	3	4	5
44. Me es más fácil expresar mi opinión por medio de una carta que personalmente.	1	2	3	4	5
45. Me es difícil empezar una relación con personas que acabo de conocer.	1	2	3	4	5

ANEXO II
Datos descriptivos

Normalidad de los datos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
N	107	107	107	107	107	107	107	107	107	107	107	107
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	106	45.3	27.4	20.9	16.9	58.7	35	36.5	74.9	26	22.1	26.8
Median	108	47	28	21	17	59	35	35	77	27	23	27
Minimum	70	25	18	14	5	37	15	15	25	7	6	12
Maximum	133	55	34	30	20	75	60	60	97	35	30	36
Skewness	-0.612	-0.901	-0.812	0.112	-1.25	-0.562	0.112	0.191	-1.37	-1.29	-1.38	-0.813
Std. error skewness	0.234	0.234	0.234	0.234	0.234	0.234	0.234	0.234	0.234	0.234	0.234	0.234
Kurtosis	-0.167	-0.106	-0.114	-0.232	2.5	0.276	-0.087	-0.154	2.76	2.31	3.2	1.24
Std. error kurtosis	0.463	0.463	0.463	0.463	0.463	0.463	0.463	0.463	0.463	0.463	0.463	0.463
Shapiro-Wilk p	0.002	<.001	<.001	0.068	<.001	0.008	0.142	0.016	<.001	<.001	<.001	<.001

Nota: 1) Felicidad, 2) Sentido positivo de la vida, 3) Satisfacción con la vida, 4) Realización Personal, 5) Alegría de vivir, 6) Asertividad, 7) No asertividad, 8) Asertividad indirecto, 9) Engagement, 10) Vigor, 11) Dedicación, 11) Absorción

Fiabilidad de la Escala de Felicidad de Lima

	Cronbach's α	McDonald's ω
Felicidad	0.906	0.916
Sentido positivo de la vida	0.869	0.882
Satisfacción con la vida	0.819	0.831
Realización personal	0.614	0.628
Alegría de vivir	0.67	0.693

Fiabilidad de la Escala Multidimensional de Asertividad

	Cronbach's α	McDonald's ω
Asertividad	0.835	0.849
No asertividad	0.863	0.865
Asertividad indirecta	0.902	0.905

Fiabilidad de Cuestionario de Engagement

	Cronbach's α	McDonald's ω
Engagement	0.933	0.942
Vigor	0.835	0.869
Dedicación	0.848	0.866
Absorción	0.742	0.767

ANEXO III



Mollicentros.c.r.l.

Tu mejor opción en servicio de pilado.

AUTORIZACION PARA EL RECOJO DE INFORMACION

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Chiclayo, 13 de mayo 2019

Quien suscribe: DIAZ SANCHEZ ECSON, jefe de Recursos Humanos de la empresa MOLINERA DEL CENTRO

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del trabajo de investigación, denominado: “FELICIDAD, ASERTIVIDAD Y ENGAGEMENT EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE EMPRESAS AGROINDUSTRIALES DE LAMBAYEQUE 2019”

Por el presente, el que suscribe señor Diaz Sánchez Ecsón, Jefe de Recursos Humanos de la empresa Molinera del centro AUTORIZO a Fernández Bravo Alicia Karla, identificada con DNI N°73261879, estudiante de la Escuela Profesional de Psicología y autora del trabajo de investigación denominado: “FELICIDAD, ASERTIVIDAD Y ENGAGEMENT EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE EMPRESAS AGROINDUSTRIALES DE LAMBAYEQUE 2019”, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de licenciatura, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada y el reporte a la empresa Molinera del centro de los resultados de la investigación.

Atentamente.

MOLICENTROS C.R.L.

C.P. ECSON DIAZ SANCHEZ
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo..... con DNI N°....., domiciliado en conozco de los alcances y procedimientos de la investigación “FELICIDAD, ASERTIVIDAD Y ENGAGEMENT EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE EMPRESAS AGROINDUSTRIALES DE LAMBAYEQUE, 2019” a realizarse por la Licenciada en Psicología....., para lo cual cuento con la autorización de los jefes inmediatos, para participar de este estudio y también mi autonomía como persona y colaborador me hace ser consciente y conocedor(a) de la importancia de desarrollar y contestar las preguntas de los cuestionarios para ello asumo y reconozco lo siguiente:

- Me comprometo a responder con sinceridad, colaboración y respeto.
- Puedo también retirarme cuando yo lo crea conveniente.
- Mi identidad se mantendrá en confidencialidad.

Para mayor constancia firmo el presente ejerciendo mis derechos como colaborador en la medida que mi cultura y tradiciones no serán trasgredidas en el informe final del estudio.

_____ 

Lambayeque,de..... 2019.