

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA



Felicidad en trabajadores de una cadena de hoteles en la ciudad de Chiclayo, 2021

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR

Diana Carolina Carrasco Rufasto

ASESOR

Lisbeth Cinthia Nohelia Sánchez Morales

<https://orcid.org/0000-0001-7751-2731>

Chiclayo, 2023

**Felicidad en trabajadores de una cadena de hoteles en la ciudad de
Chiclayo, 2021**

PRESENTADA POR

Diana Carolina Carrasco Rufasto

A la Facultad de Medicina de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

APROBADA POR

Gabriel Bernardo Cortez Heredia

PRESIDENTE

Noelia Gasdaly Cherres Gamboa

SECRETARIO

Lisbeth Cinthia Nohelia Sánchez Morales

VOCAL

Dedicatoria

El presente trabajo contiene un gran esfuerzo y empeño, que va dirigido principalmente para mis padres, quienes con mucha dedicación lograron brindarme una educación en valores para alcanzar mi sueño de convertirme en una profesional de las ciencias de la salud mental, el cual se ve concretado con la finalización del presente proyecto, de igual forma a mis hermanos, quienes son el eslabón fuerte para mantener mi enfoque y perseverancia, y por último a mi gran compañero, que sin esperar nada a cambio me brindó su apoyo constante en el desarrollo y crecimiento profesional.

Agradecimientos

Agradezco principalmente a Dios, por brindarme salud y bienestar en estos tiempos difíciles, resguardando a mi familia y seres queridos.

A mis maestros de la Escuela de Psicología de mi casa de estudios, quienes en estos años me brindaron diferentes oportunidades para aprender y amar la carrera que ahora precedo.

A la cadena de Hoteles Casa de Turistas de la ciudad de Chiclayo, por abrirme las puertas de su organización para la ejecución de este proyecto.

Y por último a mis asesoras, Lisbeth y Marilia, quienes me acompañaron con paciencia y cariño durante este último año de estudio.

Felicidad en Trabajadores de un Cadena de Hoteles, Chiclayo 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	1library.co Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	core.ac.uk Fuente de Internet	1%

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
Revisión de literatura	11
Materiales y métodos	18
Resultados y discusión	21
Conclusiones	22
Recomendaciones	29
Referencias	29
Anexos.....	32

Resumen

La felicidad se ha manifestado como herramienta innovadora para la correcta gestión del talento humano en las organizaciones, recurso que tiene un fuerte impacto en varios ámbitos e incorpora estrategias de la psicología positiva para enfrentar las crisis y convertir a los colaboradores y la empresa competitiva en el mercado. La presente investigación, tuvo como objetivo general identificar los niveles de felicidad según dimensión en trabajadores de una Cadena de Hoteles en la ciudad de Chiclayo 2021 y como objetivos específicos identificar los niveles de felicidad según sexo, área de trabajo y tiempo de servicio. La investigación fue de tipo descriptivo y enfocada en medir la felicidad en una población constituida por un total de 50 trabajadores, cuyas edades se encontraron desde los 18 a 55 años. El instrumento utilizado fue la Escala de Felicidad del psicólogo peruano Reynaldo Alarcón, donde se obtuvo el Alfa de Cronbach por dimensión, obteniendo un 0.76 en la dimensión de Sentido positivo con la vida, Satisfacción con la vida 0.75, Realización personal 0.63 y Alegría de vivir 0.66. Respecto al nivel de felicidad según dimensión los trabajadores obtuvieron niveles altos de felicidad, significativamente en la dimensión de Sentido positivo de la vida, sin embargo, se presentó niveles bajos de felicidad según sexo en la dimensión de Realización personal, así mismo se encontró que los trabajadores del área operativa presentan mejores niveles de felicidad que la administrativa al igual que los trabajadores con 2 años a más de tiempo de servicio.

Palabras clave: *felicidad, trabajadores, sector hotelero, organización.*

Abstract

Happiness has been manifested as an innovative tool for the correct management of human talent in organizations, a resource that has a strong impact in several areas and incorporates strategies of positive psychology to face crises and turn employees and the company competitive into the market. The general objective of this research was to identify the happiness levels according to dimension in workers of a Hotel Chain in the city of Chiclayo 2021 and as specific objectives to identify the happiness levels according to sex, work area and time of service. The research was descriptive and focused on measuring happiness in a population made up of a total of 50 workers, whose ages ranged from 18 to 55 years. The instrument used was the Happiness Scale of the Peruvian psychologist Reynaldo Alarcon, where the Cronbach's Alpha was obtained by dimension, obtaining a 0.76 in the dimension of Positive sense of life, Satisfaction with life 0.75, Personal fulfillment 0.63 and Joy of living 0.66. Regarding the level of happiness according to dimension, the workers obtained high levels of happiness, significantly in the dimension of Positive sense of life, however, there were low levels of happiness according to sex in the dimension of Personal fulfillment, likewise it was found that the Workers in the operational area present better levels of happiness than in the administrative area, as do workers with 2 years of more time of service.

Keywords: *happiness, workers, hotel sector, organization.*

Introducción

Durante la última década, las investigaciones psicológicas sobre la felicidad se ha incrementado notablemente, convirtiéndose en el comportamiento más investigado por la Psicología Positiva (Alarcón, 2006), y como no ser una de las variables más tentativas de los últimos tiempos, si, el hombre siempre se ha encontrado en la búsqueda de poder alcanzar estados de felicidad, la cual se vuelve una necesidad personal como laboral y se ve manifestada en la obtención de calidad de vida emocional, teniendo un impacto positivo en las personas haciéndolas sentir realizadas y plenas (Baldeón, et al., 2018).

Unas de las investigaciones sobre la felicidad, lo realizó la encuestadora IPSOS en el 2020, que se encuentra presente en 27 países, donde en su trabajo sobre ¿Qué hace feliz a la gente en la Era del COVID-19?, nos muestra la caída porcentual de Perú, Chile y México en comparación al 2019 (- 26, -15 y -13 puntos, respectivamente). Esto debido a la crisis sanitaria que vive nuestro país y que ha llevado a la pérdida de empleos de casi 1.5 millones, durante el presente año, debido al impacto pandemia del coronavirus no solo en la salud de las personas, sino en todas las áreas del ser humano, esperando así un mayor deterioro de la calidad del empleo, sobre todo, incrementos en la informalidad en el trabajo y el autoempleo (OIT, 2020).

Según Caicedo (citado en Arboleda & Sanín, 2018) la felicidad implementada en las organizaciones, pretende convertirse en un bien estratégico para enfrentar la pandemia, desde el ámbito laboral, ya que se ha demostrado que gestionar la felicidad de las personas en los lugares de trabajo favorece la productividad de la empresa. La felicidad organizacional, aplicada en el ámbito de las gestiones administrativas o gerenciales, permite a los trabajadores alcanzar un nivel de felicidad esperado. Cómo define Fernández (2015) la felicidad organizacional va a ser el resultado que desarrolla una organización, capaz de producir bienestar subjetivo en sus colaboradores y como resultado genera ventaja competitiva en el mercado difícilmente imitable. Asimismo, Gaitán et al. (2015) indicaron que, en las empresas, la gestión de felicidad como herramienta fundamental en la gestión humana, es importante en su desarrollo, porque genera una cooperación, crea iniciativas motivacionales, crece la cultura optimista en los trabajadores, promueve los valores de la organización y mantiene líneas de comunicación directas.

La psicología positiva, como ciencia pionera en la investigación sobre la felicidad, se encamina a descubrir las causas profundas, de lo que suele entenderse por felicidad, como son las experiencias de emociones positivas (Moccia, 2016), tenemos a Martin Seligman, psicólogo positivista, quien desarrolló el método PERMA, donde refleja cinco dimensiones de la felicidad: emociones positivas, compromiso y sentido de pertenencia, relacionamiento, sentido de propósito y orientación al logro (Aranda, 2016).

En una investigación, a nueve empresas en Medellín, donde miden la gestión de felicidad corporativa, concluyen que estas empresas gestionan este factor de varias maneras, desde la inducción a los grupos primarios o seguimientos que realiza el líder durante este periodo, con propósito de garantizar el logro de objetivos de cada individuo como también del equipo, y finalmente miden la gestión de felicidad por medio de la evaluación de desempeño, que permite revisar aquellas metas que han sido alcanzadas y poder renovar nuevos objetivos para el siguiente año (Arboleda & Sanín, 2018). Uno de los puntos claves, de esta gestión, y que pocos la consideran, es el proceso de selección, donde los participantes enfatizan en innovar en el proceso y profundizar en sus acciones, de manera que además de poder encontrar un candidato con los requisitos del perfil se pueda evaluar también las competencias y sobre todo los comportamientos ligados al ser, obteniendo como resultado un mejor clima y cultura, desempeño exitoso, crecimiento del desarrollo personal del colaborador y calidad de vida, como estrategias fundamentales para favorecer la felicidad (Cuadra & Florenzano, 2003).

Ariza (2017) realizó un ensayo en Colombia, como objetivo para mejorar la calidad de vida laboral y la felicidad organizacional. El autor refirió que actualmente las empresas se preocupan más por sus ganancias y resultados, dejando de lado a su personal. Por ende, el colaborador no se identifica con los objetivos y funciones de la empresa. Para conseguir un mejoramiento en la calidad de vida laboral se debe partir de la generación de algunos cambios que implican esfuerzos y concientización de la organización y colaboradores enfocados a fomentar un mejor ambiente laboral y ventajas cuantitativas del bienestar. Propone en su investigación que la felicidad organizacional permite evaluar varios factores importantes para lograr un equilibrio de bienestar tanto de la organización como del colaborador, y se recomienda que los líderes organizacionales implementen nuevas metodologías y estar dispuestos a poner en práctica las nuevas tendencias, para mejorar el bienestar, la felicidad y la calidad de vida organizacional, con lo cual, impactará favorablemente en los desempeños y resultados organizacionales en varias áreas, reflejando rentabilidad, personal motivado y altamente comprometido.

Esta investigación, estuvo enfocada en medir la felicidad en uno de los rubros más golpeados económicamente por la pandemia de COVID-19, como es el sector hotelero, según los datos oficiales, en el acumulado enero-mayo de 2020, se observa en el rubro Hoteles y Restaurantes una disminución económica de (-90.6% y -44.8%, respectivamente). Posteriormente su reactivación, se dio de manera gradual, con el apoyo de los Gobiernos Regionales y Municipales, brindándoles a las Mypes del sector hotelero, ofrecer su servicio a favor de la cuarentena obligatoria para aquellos ciudadanos peruanos que llegaban de algún viaje interprovincial o del extranjero, requiriendo de una mayor inversión en protección, cuidado y proyección para iniciar su recuperación y brindar el servicio esperado (Chacón, 2020).

La reactivación de la cadena de hoteles, inició en Julio del año 2020, a través de un protocolo de salubridad brindado por el Ministerio de Turismo. Desde su reapertura, tuvo que implementar los protocolos brindados por el Ministerio de Salud, tomando la decisión de capacitar al personal en relación a las nuevas medidas sanitarias. La cadena de hoteles en mención, viene enfrentándose a problemas administrativos de rotación de personal por mucho tiempo, que, según la alta gerencia, proviene de la poca responsabilidad que han tenido sobre sus colaboradores los cuales los han llevado a desvincularse rápidamente de la empresa y no crear una afiliación al modelo de trabajo. Debido a la pandemia han tomado las medidas respectivas para mejorar estos índices de rotación, mejorar el clima y cultura organizacional, de modo que generen cambios en cuanto a la gestión, ya que tienen en la mira seguir expandiéndose en la región Lambayeque y poder implementar nuevas gestiones y programas de intervención que permitan diferenciarse competitivamente del resto en el sector hotelero.

Por consiguiente, se planteó la siguiente pregunta ¿Cuál es el nivel de Felicidad en los trabajadores de una cadena de hoteles de Chiclayo, 2021?

Teniendo en cuenta la pregunta planteada, se identificó el nivel según dimensiones de Felicidad en los trabajadores de una cadena de hoteles de Chiclayo, 2021, de igual forma el sexo, área de trabajo y tiempo de servicio según dimensiones en los trabajadores de una cadena de hoteles de Chiclayo, 2021.

Recapitulando, la importancia de este estudio radica inicialmente en la exploración de la variable felicidad, como nueva corriente innovadora de gestión administrativa en las empresas en estos tiempos de reactivación laboral, los cuales permitan a las organizaciones replantearse la dirección en la gestión de personas, buscando un nuevo enfoque en las actividades realizadas por el área de recursos humanos, desde el momento en que se atrae a un colaborador a la empresa, hasta el momento en que deja de pertenecer a la misma, todo ello con el objetivo de mejorar las prácticas de gestión de talento, de manera que se logre generar una mejor calidad de vida para los colaboradores y sembrar una responsabilidad ética en las empresas, donde otorguen las mejores condiciones para generar la productividad esperada.

Por tanto es relevante, el estudio de la felicidad ya que, desde los inicios, el hombre se encuentra en búsqueda de alcanzar la felicidad, según autores la felicidad es subjetiva para cada persona y se reduce en la reacción que produce al alcanzar un bien deseado, sin embargo Alarcón, nos presenta una nueva definición de felicidad, donde nos menciona que el objeto o acontecimiento actúa como generador de la experiencia subjetiva de bienestar, esto es el final de un proceso dinámico, que reúne esfuerzos necesarios de la persona y que despierta un estado emocional de satisfacción. La felicidad en las organizaciones, plantea que para conseguir personas felices en su vida es una condición necesaria que experimenten situaciones felices en

su trabajo, de manera que así busquemos y logremos una vinculación positiva de la persona con la organización, la cual repercute en su vida personal, donde no solo es beneficiado el colaborador individualmente, sino se crea un mecanismo multiplicador de felicidad.

Es por ello, tiene como fin utilizar los resultados en beneficio de la organización, emitiendo un informe dirigido a la gerencia, que le pueda servir como antecedente para la implementación de programas en beneficio de sus colaboradores, donde se otorgue la principal importancia en el trabajador y la relación colaborador y organización, con la finalidad de que ambos se beneficien tanto en la productividad como en la calidad de vida para el buen desempeño profesional y el crecimiento organizacional.

Y por último se justificó los resultados del presente estudio, como base para investigaciones posteriores en referencia a organizaciones pertenecientes al sector hotelero, donde la variable felicidad pueda ser relacionada con variables como satisfacción laboral, clima y cultura organizacional, rotación de personal, compromiso y fidelidad, entre otras, para beneficio de la comunidad científica, otorgando condiciones ventajosas y crecientes con investigaciones de este tipo, donde se enfatice la importancia del colaborador y su experiencia positiva en la organización, innovando en los procesos de gestión humana.

Revisión de literatura

Antecedentes

Vladimir et al. (2020) en su investigación exploratoria sobre la gestión de la felicidad y satisfacción del turista en Ecuador, llegan a la conclusión sobre el impacto de este modelo como gestión más humanista, en el que el empleado ha dejado de ser considerado solamente un recurso valorado según su desempeño, y se lo vislumbra como un ser social y espiritual, con necesidades y anhelos. Mencionan que el bienestar laboral influye en el desarrollo del trabajo diario, incrementando la satisfacción y la competitividad del personal, su sentido de pertenencia, autoestima y autovaloración. Mediante la práctica del Happiness Management se fomenta el bienestar laboral y un clima positivo, lo que tiene consecuencias positivas para la organización en general.

García (2020) elaboró una investigación el Sector Hotelero, sobre la satisfacción laboral en Mallorca, donde contó con una muestra de 81 colaboradores. Uno de sus objetivos fue medir la satisfacción laboral en hoteles de temporada y aquellos que trabajan todo el año, hallando una mayor satisfacción laboral en hoteles abiertos todo el año y a su vez encontrando diferencia en la satisfacción laboral mayor en hombres que mujeres.

Gijón (2017) en su investigación en España, presentó como objetivo poder conocer la percepción de los docentes sobre la felicidad y a su vez realizar una propuesta de trabajo y

poder trabajarla dentro de las aulas escolares. En la investigación halló que no existe diferencia significativa de la felicidad en cuanto al sexo, ni en cada una de sus dimensiones, sin embargo, si se encontró diferencia de la felicidad en cuanto a la edad y estado civil, percibiendo que a menor edad la felicidad es más alta.

Herrera et al. (2015) durante su estudio de caso sobre Felicidad en el Trabajo, plantea los resultados emitidos por Grate Place To Work a Una Empresa de Retail de Brazil para el periodo 2012 al 2014, donde la organización va perdiendo posición como una de las mejores empresas para trabajar en el país, la muestra estuvo constituida por 93 empleados en su plantilla, entre sus resultados, el nivel de rotación de personal, muestra que en el 2014 rotaron el 89% de colaboradores, siendo los cargos operativos los más rotativos y de acuerdo a los informes de retiro la deserción predomina en las mujeres, en cuanto a la medición del clima organizacional, se evaluaron los aspectos de credibilidad, respeto, imparcialidad, camaradería y orgullo, siendo las más bajas camaradería y respeto, entendiendo que los empleados reconocen la importancia por la vida personal y laboral y sobre todo que la organización les ofrezca reconocimiento y desarrollo.

Lázaro (2019), realizó una investigación en Lima Metropolitana, sobre la felicidad y engagement laboral en trabajadores del rubro financiero, donde se utilizó la Escala de Utrecht de engagement y la Escala de Felicidad de Lima a una muestra de 181 personas, siendo uno de sus objetivos medir la felicidad, según sexo, tiempo de permanencia, nivel de mando y área de trabajo, encontrando en los resultado que el 51.4% son felices y por otro lado el 25.4% son infelices, en cuanto al sexo no hay diferencias significativas entre la felicidad que es percibida por el sexo femenino frente al sexo masculino, de igual forma no se encontró diferencias entre felicidad percibida por los colaboradores de la empresa según el tiempo de permanencia, sin embargo, con respecto a los niveles de mando, si se pudo encontrar diferencias significativas entre la felicidad que perciben los trabajadores, y en cuanto a las áreas de trabajo, se halló que no presentan diferencias en los trabajadores en cuanto al área de trabajo.

Peña (2019) en su investigación descriptiva realizada en Lima sobre la felicidad en trabajadores administrativos de una empresa, trabajó con una muestra de 40 colaboradores, aplicando la Escala de Felicidad de Reynaldo Alarcón, obteniendo que los colaboradores presentan un nivel Medio de Felicidad. En cuanto a las dimensiones en el F1, presentan el 92.5% Medianamente Feliz, en el F2 presentan el 60% se considera en la categoría de Medianamente Feliz, F3 con un 55% en la categoría Medianamente Feliz y en el F4 el 65% se categoriza como Altamente Feliz, proponiendo así un programa de intervención con la organización para establecer mejoras significativas.

Duche y Rivera (2019) en su investigación donde se pretende trabajar con enfermeras peruanas y la relación entre la satisfacción laboral y la felicidad utilizando la escala SL-SPC y la Escala de Felicidad de Alarcón, aplicadas a una población de 83 enfermeras nombradas, con contrato CAS y de suplencia, obteniendo como resultado un mayor índice de felicidad en el F3, en las enfermeras con suplencia con un 31.23% y como mayor índice de felicidad en el F2 con las enfermeras con contrato, con un índice de 6.02%.

García et al. (2018) en su investigación descriptivo comparativo desarrollado en Lima, para la medición de la felicidad en una empresa de consultoría en proyectos de ingeniería, contó con una muestra de 225 trabajadores, utilizando la Escala de Felicidad de Lima, donde se midió los cuatro factores, encontrando que los trabajadores reportaron un 40% de nivel alto de felicidad en el factor 1, en cuanto al factor 2, se observó un 90% niveles altos de felicidad, en relación al factor 3 un 79.8% que reporta niveles muy altos de felicidad y por último en el factor 4 se encontró que el 99% reportaron de igual manera niveles altos o muy altos de felicidad.

Baldeón et al. (2018) en su investigación por medir la felicidad y satisfacción en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, trabajando con una muestra de 118 personas y utilizando los instrumentos de Escala de Felicidad de Lima y Chamba es Chamba, en cuanto a su objetivo de medir la felicidad por factor, obtuvieron que el F1 el 87,5% se encuentra altamente feliz, F2 el 70.8% se encuentra feliz, el F3 con 62.5% donde los colaboradores se encuentran en el estado de feliz y el en F4 indican un 66.7% un nivel altamente feliz y en cuanto a las 3 áreas de trabajo, se obtuvo que cada factor difiere entre sí, obteniendo que la felicidad en las áreas administrativas y marketing es superior a la felicidad del área operativa/técnica.

Gonzales et al. (2018) realizaron una investigación en Lima y Callao sobre la satisfacción y felicidad laboral de consultores empresariales, donde se aplicó también la Escala de la Felicidad de Alarcón a 96 consultores empresariales, donde la participación de los colaboradores en función al sexo fue de 46% para las mujeres y el 54% para los hombres. Ambos sexos mantienen el mismo grado de felicidad, donde en su análisis cruzado de la variable según sexo arrojó que los factores que registraron un mayor valor promedio de felicidad para ambos sexos fueron el factor 4 de Alegría de Vivir (4.44) y el factor 1 Sentido Positivo de la Vida (4.38).

Callalli (2017) en su investigación realizada en una empresa industrial del Callao, donde pretende conocer la relación entre la felicidad y satisfacción laboral en trabajadores, conformada la muestra por 216 colaboradores, utilizando los instrumentos de Satisfacción Laboral – ARG y Felicidad de Lima, pudo obtener como resultados que los trabajadores presentan altos niveles de felicidad y satisfacción laboral; además pudo hallar la relación directa positiva con las variables sociodemográficas, donde menciona que ambos sexos presentaban

niveles altos de felicidad y satisfacción, y en cuanto al estado civil, las personas casadas presentan los niveles más altos y las separadas o solteras los niveles más bajos.

Paz y Espinoza (2017) miden la influencia de la felicidad organizacional en la productividad en la ciudad de Arequipa, a los colaboradores de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, el trabajo de investigación estuvo constituido por 40 personas, dando como resultado una correlación alta de la felicidad con la productividad, obteniendo .60 de correlación en el periodo de noviembre y .62 en el periodo del mes de mayo, determinando que los factores internos influyen en la felicidad organizacional de los colaboradores.

Bases teóricas

Psicología Positiva

Para hablar de felicidad, debemos recorrer el camino y las bases fundadas de la psicología positiva, que tiene como padre a Martin Seligman, quién se percató que la psicología ha estado enfocada por mucho tiempo en el estudio de la enfermedad, olvidando por completo los aspectos positivos. Como menciona Lupano y Solano (2010) antes que ocurra la Segunda guerra mundial, la psicología, como ciencia pionera en el estudio del hombre, se había trazado tres objetivos: ayudar a las personas a tener una vida más productiva, curar la enfermedad y promover el talento. Posteriormente a la Segunda Guerra, la psicología solo se enfocó en el segundo objetivo, que es el desarrollo de la cura de la enfermedad mental, producto de los acontecimientos que sucedían en aquella época, es por ello que el surgimiento de la Psicología Positiva es continuar con la misión olvidada.

Gable y Haidt (citado en Lupano & Solano, 2010) proponen una definición sobre la psicología positiva, donde mencionan que es el estudio de las condiciones y procesos que contribuyen a prosperar, como también a mejorar el funcionamiento de personas, grupos e instituciones. Por otro lado, tenemos a Seligman y Csikszentmihalyi (Citado en Alarcón, 2009) que afirman que se trata de una ciencia que estudia la experiencia subjetiva, proponiendo estudiar procesos relacionados a las emociones positivas. Ambas definiciones muestran el objeto de esta ciencia, que es trabajar con las condiciones positivas del ser humano y que así pueda brindarle nuevas experiencias relacionadas al mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

El padre de la psicología positiva, Martin Seligman, nos habla sobre cómo esta ciencia se va a centrar en explicar y comprender la felicidad y el bienestar subjetivo, de manera que se logre predecir los factores que influyen en estos estados personales, ocupándose de mejorar el bienestar subjetivo, no busca sustituir a la psicología clínica tradicional, sino complementarla (Lázaro, 2019). Es decir, que la psicología positiva, se va a encargar de comprender y explicar

la felicidad; dejando de lado la búsqueda del trastorno y la enfermedad, de manera que con este nuevo método pueda mejorar el bienestar individual de las personas.

Felicidad

La felicidad, como eje principal de la psicología positiva, contiene múltiples definiciones. Según el filósofo Epicuro, es la falta de perturbación otorgada por la serena razón, que le va a permitir a la persona lograr alcanzar la paz que necesita el alma, que a su vez solo podrá ser hallada, por aquellas personas que poseen la voluntad permanente de hacer el bien (Gonzales et al., 2018). De tal modo que Epicurio propone, que el hombre va a estar inclinado en la tendencia natural de preferir acontecimientos o cosas que le resulten placenteras, huyendo así de aquello que le puedan producir tristeza o pena.

Sanín-Posada (2017) aborda a la felicidad desde una perspectiva multidimensional, deja de verla como una mera percepción del estar bien y la define como una característica de la persona, que lo lleva a un estado de ánimo positivo, encontrando sentido a la vida y la manera de vivir las experiencias personales de manera gratificante.

A nivel nacional, Alarcón (2006) definió la felicidad como un estado afectivo en el cual la persona experimenta subjetivamente satisfacción plena en posesión de un bien anhelado, a su vez otros peruanos, también investigadores de la felicidad, como lo son Yamamoto y Feijoo (2007), mencionan que la felicidad es un proceso en el cual se ven resueltas las necesidades universales, lo cual se inicia con la fijación de metas y a la vez con el uso de recursos que se utilizarían para conseguir dicho objetivo, de manera que así se perciba el logro de objetivos.

Impacto de la Felicidad en las Organizaciones

Apiquian (citado por Lázaro, 2019) aplicando la psicología positiva en el ámbito laboral logró realizar varias investigaciones donde halló que las empresas que tienen como una meta la felicidad, bienestar y calidad de vida de las personas son capaces de transformarse ante cualquier crisis, debido a que los colaboradores con altos índices de felicidad tienen la capacidad de poder crecer, desarrollarse, adaptarse y superar los obstáculos de manera exitosa. Del mismo modo Peña (citado en Gaitán et al., 2015) menciona que la felicidad organizacional es un elemento de prioridad para la gestión de toda la organización, puesto que la misma puede generar los niveles de rendimiento y crecimiento que toda empresa busca para sus desarrollos. Es decir, la felicidad organizacional vuelve a la empresa más efectiva y productiva, la convivencia de toda la organización bajo la política de felicidad organizacional se puede implementar con las intenciones de cada organización para asignar actividades y responsabilidades de la cada tarea.

Según Ramírez (2019) la felicidad organizacional comienza de la persona involucrada, y resulta relevante ya que el capital humano es el principal activo que toda organización valora,

por ello para implementar un programa de felicidad organizacional se debe partir desde la perspectiva del empleado, puesto que la organización solo es un factor externo donde se implantará estrategias para que las personas adopten las políticas de felicidad.

Rojas (citado en Cruz et al., 2015), en el libro sobre la Felicidad en el Trabajo, donde establece vínculos entre la felicidad y productividad, proponiendo enfocar la actividad de la organización en el rendimiento interno y a nivel personal de cada trabajador. Estableciendo razones por las que la felicidad y la productividad son importantes en las organizaciones:

La felicidad en el trabajador le permite estar motivado.

La felicidad en el trabajador le permite desarrollar todo su talento y dar mucho más de sí mismo.

La felicidad en el trabajador le permite adaptarse mejor al equipo de trabajo.

La felicidad en el trabajador le permite ser más creativo y poder adaptarse a los cambios.

La felicidad en el trabajador le permite estar más concentrado, resolver problemas y disminuir las equivocaciones.

La felicidad en el trabajador le permite establecer relaciones saludables y ser un buen compañero.

Según Salas et al. (2017) la felicidad organizacional es más que un índice de satisfacción laboral, es sentir pasión y compromiso con la organización, creando una perfecta conexión entre lo que hacen y su trabajo. En su artículo de investigación cita a Fisher, quien propone actividades desde el punto de vista de la gestión del talento para incrementar la felicidad organizacional, como:

Establecer una cultura organizacional respetuosa y saludable, que sirva de apoyo a los colaboradores.

Liderazgo repartido en todos los niveles organizacionales, que otorgue un trabajo seguro y de reconocimiento.

Diseñar los puestos de trabajo que permitan el desarrollo personal y crecimiento de competencias de los trabajadores.

Ejercer un proceso de Selección de personal competente, que se ajuste a las necesidades de la organización y del puesto.

Establecer en la organización el cumplimiento de buenas prácticas, reduciendo las molestias e incrementando las mejoras en la organización de alto rendimiento.

Y por último acostumbrar al colaborador a no optar por un ambiente laboral por debajo de lo ideal.

Modelos de Felicidad Organizacional

Modelo PERMA, Letelier (2015).

Martin Seligman sostiene que los estados mentales positivos sirven como barreras protectoras para prevenir trastornos psicológicos aún ante las presiones y dificultades que se ven enfrentado la persona frente a la vida moderna. Ésta psicología aplicada al ámbito empresarial pudo hallar que aquellas organizaciones con esta metodología enfocada en la felicidad eran capaces de enfrentar y resistir las crisis, proponiendo el Método PERMA el cual se resume en cinco pasos la felicidad:

P (Positive emotions) Emociones Positivas: busca la cantidad de emociones y palabras positivas que la persona tiene durante el día de trabajo, si el número de emociones es mayor al de negativas, mayor es su bienestar.

E (Engagement). Involucramiento: es la capacidad de involucramiento positivo del día, para ello el colaborador debe sacar a relucir sus fortalezas en las situaciones determinadas, con ello el nivel de bienestar se eleva.

R (Relationship). Relaciones: el manejo de relaciones de manera constructiva fomenta el nivel de bienestar alto

M (Meaning). El significado de grado de pertenencia hacia la organización para alcanzar el bienestar

A (Accomplishment). Logro: grado de sentimiento que se pueden hacer para lograr el éxito, los cuales tienen capacidad de determinación.

Modelo de Felicidad Organizacional, Fernández (2015).

Ahora el psicólogo organizacional, Ignacio Fernández, Psicólogo de la Universidad Católica de Chile, con Magíster en Dirección de Recursos Humanos plantea que la Felicidad Organizacional se debe gestionar a través de tres focos, como son las Condiciones de Trabajo, como un elemento basal para la construcción de bienestar en el trabajo, Procesos Operacionales, haciendo los procesos laborales más fáciles y fluidos y por último la Gestión de personas que promueve el bienestar y salud organizacional, y su balance con los buenos resultados.

El modelo consta de cuatro partes siendo la más importante la concepción ética del ser humano que es indispensable para implementar eficazmente un sistema de gestión de felicidad organizacional. Esta visión se caracteriza por la certeza de que el trabajo es un espacio existencial de despliegue de las capacidades de la persona, se le deja ver como un recurso de productividad, y se le da la importancia debida, entendiendo que el trabajo no se encuentra separado de la vida personal, convirtiendo el bienestar subjetivo de las personas como estrategia central de la organización, obteniendo resultados sobresalientes.

Fernández (2015) presenta en este modelo seis dimensiones

Positividad que es entendida como la vivencia de las emociones positivas, como pilar del bienestar subjetivo en el trabajo.

Sentido como la capacidad de la organización para establecer una visión integra y encaminarla hacia una meta que resuene en el sentido personal.

Relaciones confiables es la elección personal que es concebida por la interacción humana a través de la confianza.

Desarrollo personal y profesional se logra desarrollar en las empresas como el interés que tiene la organización por comprender que las personas tienen la necesidad de crecer profesionalmente.

Engagement es la nueva forma de vincularse a la empresa, involucrándose emocionalmente con su trabajo y su organización, pero es la responsabilidad de la empresa poder generar esta relación considera altamente efectiva.

Logro y reconocimiento es la alineación que tiene el colaborar con su organización la cual le ha permitido poder alcanzar buenos resultados, lo cual le van a transmitir sentimientos de felicidad y orgullo.

Modelo propuesto por Reynaldo Alarcón, Alarcón (2006).

Reynaldo Alarcón, psicólogo peruano, que ha trabajado en crear un modelo de felicidad que ha sido replicado y validado en países Latinoamericanos como Europeos, estableciendo un modelo en base a lo expuesto por Seligman, conformado por cuatro factores: sentido positivo de la vida, el cual hace referencia a la implicancia que tienen los estados positivos en nuestra vida, de modo que nos encontremos libres de los estados de tristeza o depresión profunda, como segundo factor se tiene a la Satisfacción con la vida, que refleja la valoración positiva que se tiene de uno mismo, como resultado de los logros obtenidos o por obtener, en cuanto al tercer factor, se contempla la Realización personal, como referente a las condiciones que se tiene en la obtención de autoeficiencia, tranquilidad emocional y placidez, y por último el cuarto factor, que se encarga de la Alegría de vivir, que se refiere a las experiencias de la vida de las personas con un significado positivo en su vida y el sentimiento de bienestar general.

Materiales y métodos

Diseño de investigación.

La investigación fue empírica, de tipo descriptivo, no experimental, que según Ato et al. (2013) se debe a que no hay manipulación de datos, la recolección de datos está destinada a ser en un tiempo único y persiguiendo el objetivo de puntualizar las características de la población que se está estudiando.

Participantes.

Se evaluó a colaboradores pertenecientes a la cadena de Hoteles Casa de Turistas (ambas sedes) de Chiclayo.

La muestra fue censal, siendo 50 colaboradores que cumplieron con los criterios de selección.

Como criterio de inclusión, se contó con colaboradores con edades entre los 18 a 55 años, pertenecientes a la planilla de la organización, que se encuentren trabajando activamente en la organización y mantengan un contrato de servicio con la empresa.

Se excluyó, colaboradores que se encontraban de licencia desde antes de la pandemia, colaboradores sin contrato de servicio con la empresa y aquellos que no decidieran participar de la investigación.

Técnicas e instrumentos.

La recolección de datos se realizó a través de la técnica de la encuesta, siendo el principal instrumento Escala Factorial para Medir La Felicidad o también conocida como la Escala de Lima de Reynaldo Alarcón, la cual contiene 27 ítems, diseñado para contestarse según la escala Likert, la cual tiene cinco alternativas que va desde totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo hasta totalmente de acuerdo, siendo la puntuación máxima por cada respuesta 5 puntos, desde el extremo positivo de totalmente de acuerdo con valor 5, reduciendo al lado más negativo con puntaje de 1 en la condición de totalmente en desacuerdo.

La presente escala indica cuatro factores donde Sentido positivo con la vida está conformado por 11 ítems (26, 20, 18, 23,22, 02, 19, 17, 11, 07,14), en Satisfacción con la vida, conformado por 6 ítems (04, 03,05,01,06,10), Realización personal igual con 6 ítems (24,21,27,25,09,08) y por último Alegría de vivir conformado por 4 ítems (12,15, 16,13) (Anexo A). Cada factor obtiene una puntuación según la escala Likert, de tal forma que el puntaje total ubica al factor en una de las cuatro categorías establecidas como: infeliz, medianamente feliz, feliz, y altamente feliz. Para la validez y confiabilidad del instrumento, se utilizó los resultados de acuerdo al modelo de Alarcón (2006) el cual presenta el Alfa de Cronbach por dimensión, obteniendo un 0.76 en la dimensión de sentido positivo con la vida, satisfacción con la vida 0.75, realización personal 0.63 y alegría de vivir 0.66.

Procedimientos.

Se inició presentando la carta de autorización dada por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo para la cadena de Hotel Casa de Turistas, donde se solicitó el permiso para la ejecución del proyecto de investigación, donde ya se contaba con la previa aprobación del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la casa de estudios (Anexo B).

Posteriormente se tuvo un inicial encuentro con los colaboradores de ambas sedes, con el objetivo de poder explicar la investigación, con la finalidad de poder incentivarlos a cooperar con el estudio, brindándoles principalmente el consentimiento informado.

La aplicación del instrumento se llevó a cabo en dos modalidades, presencial y virtualmente, siendo la modalidad presencial aplicada en cada sede de los hoteles, cumpliendo con todos los protocolos de salubridad establecidos por el Ministerio de Salud, con el fin de poder contar con la participación de aquellos colaboradores que no cuenten con servicio de internet y en cuanto a la modalidad virtual, se utilizará la plataforma Google Forms, el cual se enviará vía correo electrónico o WhatsApp, teniendo una duración de 10 a 15 minutos aproximadamente en ambas modalidades (Anexo C).

Aspectos éticos.

La presente investigación se presentó al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo para su evaluación y aprobación.

Se cumplió con los aspectos éticos y morales, protegiendo a los participantes en la investigación, de modo que se respete a las personas, manteniendo su libertad de acceder a la investigación, beneficencia y no maleficencia, además de la justicia, brindándoles a todos los participantes la misma atención y oportunidad en la participación de la investigación, así como se menciona en el Informe de Belmont, haciendo el uso del consentimiento informado (Anexo D).

Simultáneamente, se respetó los derechos de autor, por lo cual se puso énfasis en las citas y referencias de la información para la elaboración del proyecto, obtenida de la revisión de base de datos, revistas, repositorios de universidades y páginas confiables. Se utilizó el programa antiplagio Turnitin el cual otorgó un puntaje menor o igual que el 30% (Anexo E).

Procesamiento y análisis de datos.

Los datos recolectados después de la aplicación del instrumento, fueron procesados en el programa estadístico JAMOVI, generando una base de datos con cada respuesta según la escala Likert del instrumento.

Para obtener las puntuaciones de felicidad según dimensiones, se hizo la sumatoria de las puntuaciones de cada ítem correspondiente a cada factor, de modo que cada resultado fue categorizado según los percentiles otorgados por la escala del instrumento correspondientes de cada factor, otorgándoles un nivel de felicidad. En base a eso se realizó una tabla de frecuencia para obtener los niveles de cada factor por sexo, área de trabajo y tiempo de servicio.

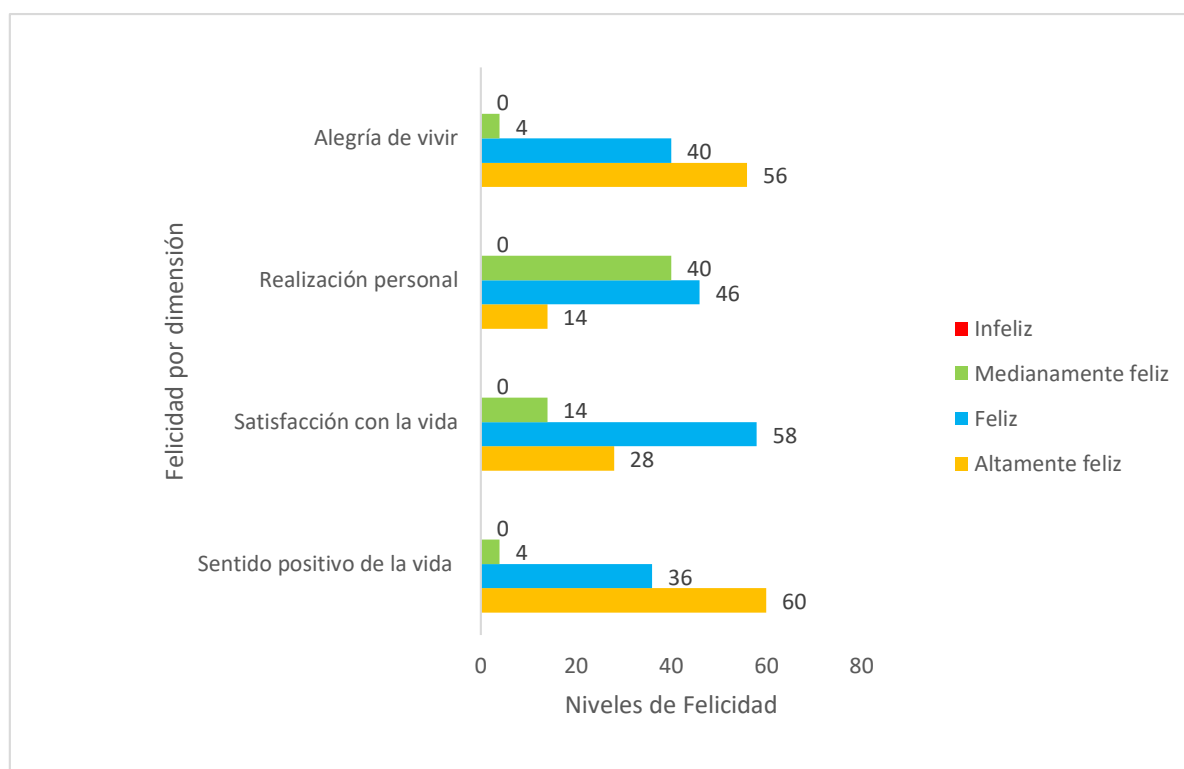
Resultados y discusión

Niveles de Felicidad según Dimensión

Con respecto a los niveles de felicidad según dimensión, el mayor porcentaje se encuentra en la dimensión de Sentido positivo de la vida en un nivel Altamente feliz con 60% (Ver figura 1).

Figura 1

Frecuencia en Porcentaje de los Niveles de Felicidad según Dimensión en Trabajadores de una Cadena de Hoteles en la Ciudad de Chiclayo, 2021.



Los resultados obtenidos guardan relación con el estudio realizado por Lázaro (2019) quién encontró niveles promedios dentro de sus cuatro dimensiones, indicando que la mayor proporción es del 51.4% perteneciente al nivel Feliz y Altamente feliz, lo cual se evidencia con los resultados presentes que nos muestra un mayor porcentaje por cada dimensión correspondiente a los niveles de Altamente feliz y Feliz. Sin embargo, los resultados obtenidos difieren con lo investigado por Peña (2019) quien en su estudio obtuvo un mayor porcentaje en la dimensión de Sentido positivo de la vida con un 92.5%, correspondiente al nivel Medianamente feliz, sin alcanzar en ninguna dimensión el nivel de Altamente feliz, al igual que en la investigación de García, et al., (2018) quienes, obtuvieron mayor porcentaje en la dimensión de Alegría de vivir con un 67.3% correspondiente al nivel Altamente feliz, el cual concuerda con los resultados obtenidos por Paz y Espinoza (2017) quien obtuvo el mayor

porcentaje en este factor, con un 50%, indicando que consideran adecuadas las experiencias positivas de su vida y se sienten generalmente bien.

Dentro de estos índices, se obtuvo un valor significativo que es el 40%, en cuanto al nivel de Realización personal, obteniendo el mayor valor de porcentaje en el nivel de Medianamente feliz, dimensión que según Alarcón (2006) es el estado de tranquilidad y paz, que va acompañado de autosuficiencia y se logra alcanzando un estado de felicidad que no está sujeto a condiciones de tiempo y guarda relación con la orientación que tiene el individuo hacia metas que considera valiosas para su vida, esto mencionado contiene una estrecha relación con lo propuesto por el psicólogo Martin Seligman, entendiendo que para lograr la felicidad habría que predecir los factores que influyen, proponiendo que el sujeto se ocupe de identificarlos y pueda mejorar este estado subjetivo (Lázaro, 2019).

No obstante, es importante prestar atención a la frecuencia en cada dimensión correspondiente al nivel Infeliz, obteniendo un 0% en cada dimensión, presente también en los siguientes análisis, lo cual lo relacionamos con lo mencionado por Alarcón (2001) donde enfatiza la poca frecuencia obtenida en el nivel nada feliz, y Apiquian (citado por Lázaro, 2019) refuerza lo mencionado con respecto a aquellas empresas que tienen como finalidad la felicidad, logrando evidenciar en sus trabajadores ser capaces de poder enfrentar cualquier crisis, transformándose, adaptándose y desarrollándose frente a los obstáculos y de manera exitosa.

Nivel de Felicidad por Dimensión según Sexo

Con respecto a los niveles de felicidad por dimensión según sexo, se observa que el sexo masculino lidera las dimensiones de Sentido positivo de la vida y Alegría de vivir con un nivel Altamente feliz con un 65.2% y 69.6 respectivamente frente al sexo femenino (Ver tabla 1).

Los resultados obtenidos difieren con lo mencionado por Callali (2017) quien en su investigación no encontró diferencia en cuanto a felicidad según sexo, obteniendo semejanzas en los niveles altos de felicidad, teniendo un 26,4% en el sexo femenino y 26,9% en el masculino y con los resultados de Lázaro. Sin embargo, el análisis por dimensión, nos arroja que el sexo masculino se posiciona en el nivel Medianamente feliz, con un 56.5% en la dimensión de Realización personal, en comparación con el sexo femenino, que obtuvo un 59.3% en el nivel Feliz de dicha dimensión, presumiendo que los trabajadores de la Cadena de Hoteles del sexo masculino aún no han alcanzado sus objetivos, resultados que guarda relación con lo mencionado por Lu (citado en Alarcón, 2001) quien descubrió que las mujeres están más satisfechas que los hombres en algunos aspectos de la vida, como por ejemplo, las relaciones sociales, en tanto que los varones se interesan más en el trabajo, lo cual lo valorizan con su estado socioeconómico, relacionado con la obtención de metas personales.

Tabla 1.

Frecuencia de Nivel de Felicidad por Dimensión según Sexo en Trabajadores de una Cadena de Hoteles en la Ciudad de Chiclayo, 2021.

	Niveles de Felicidad	Sexo %	
		Masculino	Femenino
Sentido positivo de la vida	Altamente Feliz	65.2	55.6
	Feliz	26.1	44.4
	Medianamente Feliz	8.7	0
	Infeliz	0	0
Satisfacción con la vida	Altamente Feliz	21.7	33.3
	Feliz	73.9	44.4
	Medianamente Feliz	4.3	22.2
	Infeliz	0	0
Realización personal	Altamente Feliz	13.0	14.8
	Feliz	30.4	59.3
	Medianamente Feliz	56.5	25.9
	Infeliz	0	0
Alegría de vivir	Altamente Feliz	69.6	44.4
	Feliz	30.4	48.1
	Medianamente Feliz	0.0	7.4
	Infeliz	0	0

Las dimensiones con mayor porcentaje en los niveles más altos, son las dimensiones de Sentido positivo de la vida, donde se obtiene un 65.2% para el sexo masculino y un 55.6% para el sexo femenino, y en Alegría de vivir, se obtuvo un 69.6% y 44.4% respectivamente para ambos sexos, resultados que guardan relación con lo investigado por Peña (2019) quien encontró en su análisis un valor promedio en ambas dimensiones en cuanto al sexo, obteniendo en Sentido Positivo de la Vida 4.38 para el sexo femenino y 4.47 para el sexo masculino, y en la dimensión de Alegría de Vivir 4.44 y 4.47 respectivamente, lo cual posiciona a los trabajadores en altos niveles de felicidad, concordando con lo mencionado por Alarcón (2001) donde sostiene que ambos géneros son igualmente felices, sin embargo las fuentes de felicidad y de satisfacción con la vida pueden ser diferentes para mujeres y varones, debido a que creencias, estereotipos sexuales y asignación de roles entre hombres y mujeres, que

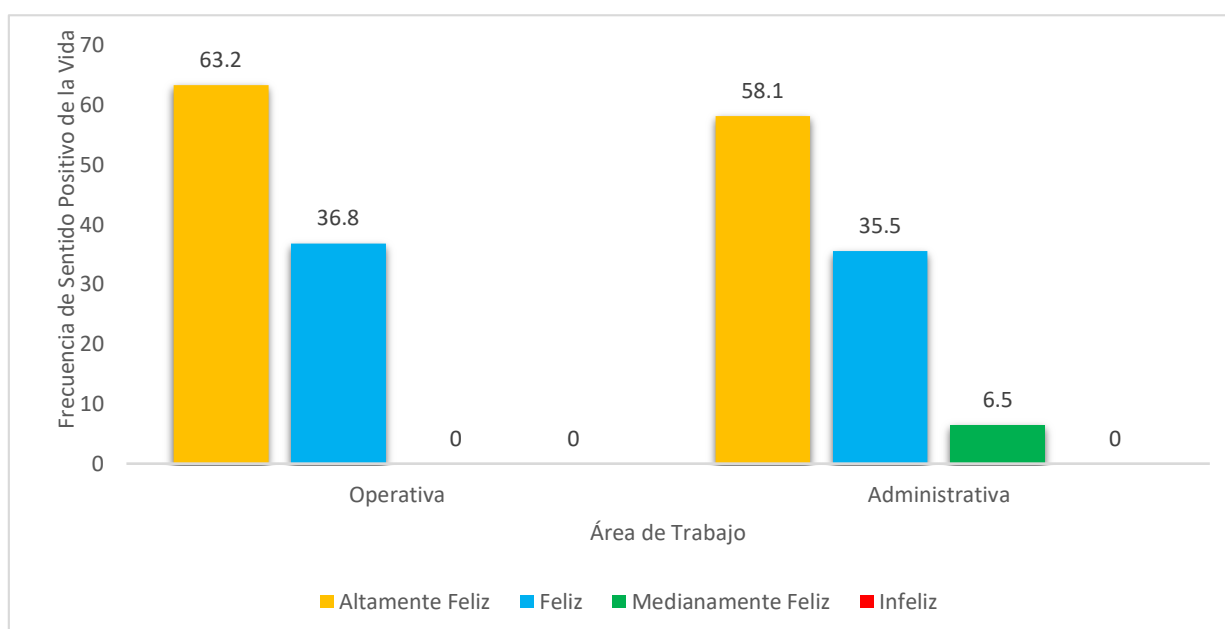
corresponden a estructuras mentales modeladas por la sociocultura en la que se desarrolla las personas.

Nivel de Felicidad por dimensión según Área de Trabajo

En cuanto a los niveles de felicidad según área de trabajo, en la dimensión de Sentido positivo de la vida, se puede observar una pequeña diferencia en porcentaje del área operativa frente al área administrativa con un 63.2% correspondiente al nivel Altamente feliz (Ver figura 2).

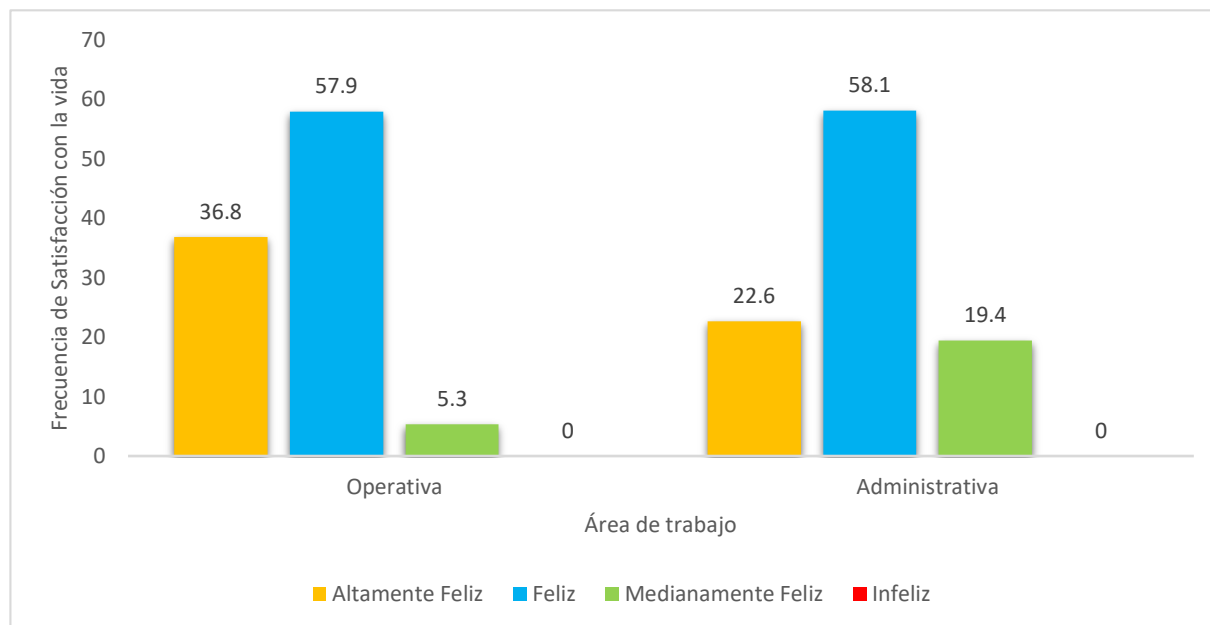
Figura 2.

Frecuencia de Nivel de Felicidad en la Dimensión de Sentido Positivo de la Vida según Área de Trabajo en Trabajadores de una Cadena de Hoteles en la Ciudad de Chiclayo, 2021.



Con respecto a los niveles de felicidad según área de trabajo, en la dimensión de Satisfacción con la vida, se puede observar una misma frecuencia en el nivel Feliz en ambas áreas de trabajo con un 57.9% y un 58.1% respectivamente (Ver figura 3).

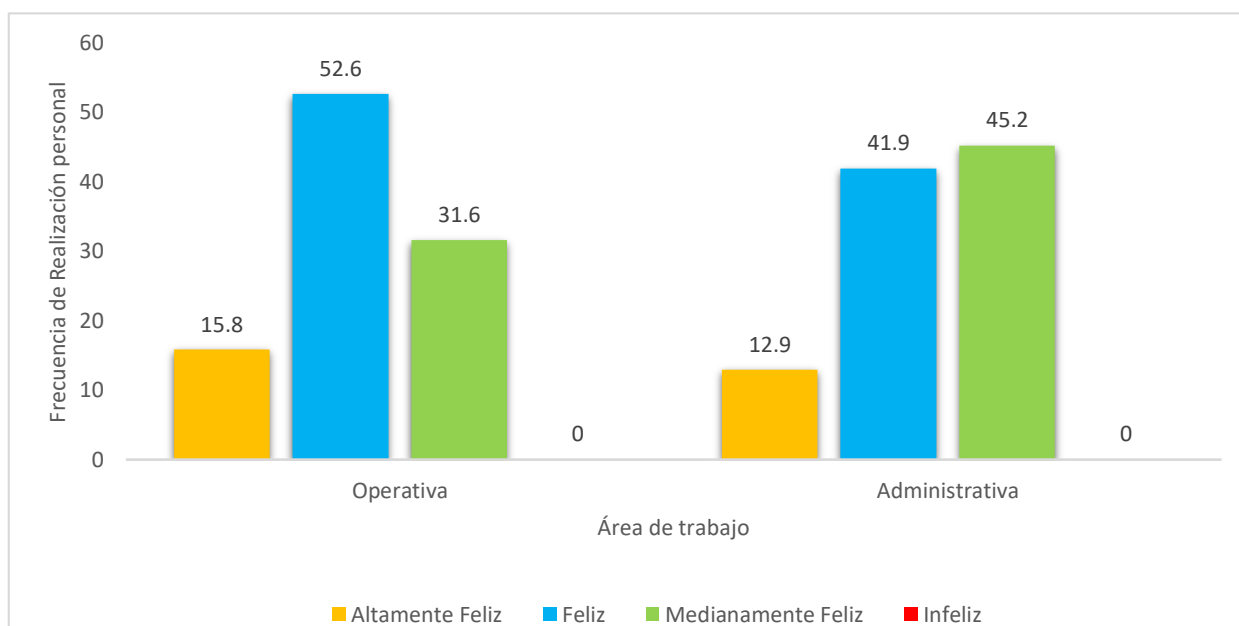
Figura 3. Frecuencia de Nivel de Felicidad en la Dimensión de Satisfacción con la Vida según Área de Trabajo en Trabajadores de una Cadena de Hoteles en la Ciudad de Chiclayo, 2021.



Con respecto a los niveles de felicidad según área de trabajo, en la dimensión de Realización personal, se puede observar una mayor frecuencia en el área operativa en cuanto al nivel Feliz con un 52.6% (Ver figura 4).

Figura 4.

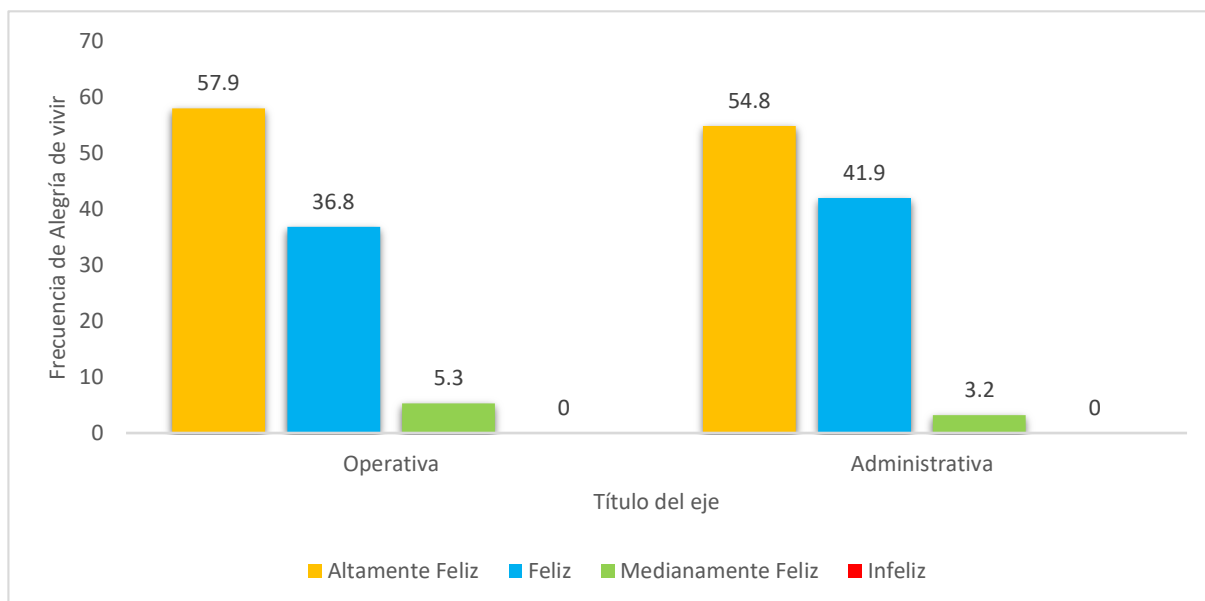
Frecuencia de Nivel de Felicidad en la Dimensión de Realización Personal según Área de Trabajo en Trabajadores de una Cadena de Hoteles en la Ciudad de Chiclayo, 2021.



Con respecto a los niveles de felicidad según área de trabajo, en la dimensión de Alegría de Vivir, se puede observar una relativa frecuencia en el nivel 57.9% mayor frecuencia en el área operativa en cuanto al nivel Feliz con un 52.6% (Ver figura 5).

Figura 5.

Frecuencia de Nivel de Felicidad en la Dimensión de Alegría de vivir según Área de Trabajo en Trabajadores de una Cadena de Hoteles en la Ciudad de Chiclayo, 2021.



Según Baldeón et al. (2018) en su investigación menciona que el área operativa/técnica, obtuvo los valores porcentuales más elevados en el factor Sentido positivo de la vida, quien se encuentra con un 87.2%, encontrándose en un estado Altamente feliz, lo cual estaría en relación con los resultados obtenido, ya que el área operativa de la cadena de hoteles se encuentra por encima ligeramente del área administrativa con un 63.2%, lo cual identifica, que los trabajadores del área operativa presentan la ausencia de estados depresivos, pesimismo y vacío existencial, indicando grados de felicidad, reflejados en su actitud y experiencias positivas hacia la vida, lo que se podría afirmar que este grupo de trabajadores presentan una tendencia positiva y favorable a percibirse como individuos felices (Alarcón, 2006).

Sin embargo, encontramos similitud entre las áreas en las dimensiones de Satisfacción con la vida y Alegría de vivir, donde los colaboradores de ambas áreas de trabajo presentan ligera diferencia desde 1% a 3.1% posicionándolos en las categorías de Feliz (Satisfacción con la vida) y Altamente Feliz (Alegría de vivir), lo cual nos manifiesta que según lo mencionado por Alarcón (2011) estos colaboradores se encuentran inmersos en sentimientos de optimismo y reconocimiento de que vale la pena vivir, que la vida es una experiencia maravillosa y que este

grupo de personas se encuentra en la búsqueda de un balance positivo entre el lugar donde desean estar y donde se encuentran actualmente.

Uno de los resultados, que mantiene relación con aquello que venimos revisando son el nivel Medianamente feliz obtenido en la dimensión de Realización personal, el cual está relacionado con la necesidad de alcanzar el máximo nivel de desarrollo del propio potencial, la autorrealización, los logros y metas alcanzadas (Alarcón, 2021), con respecto a ello Aranda (2016) en su investigación teórica menciona sobre la importancia que tiene el área de Recursos Humanos en cuanto a la Gerencia de Personas para el desarrollo profesional de sus colaboradores, donde la importancia de articular correctamente las prácticas de felicidad en el trabajo servirá para el correcto desarrollo de proyectos específicos que teniendo como base la felicidad, impacte significativamente en toda la empresa, afianzándose de estrategias como medir el desempeño, capacitar a los colaboradores, trabajar en el clima y cultura organizacional, entre otros.

Nivel de Felicidad por Dimensión según Tiempo de Servicio

En cuanto a los niveles de felicidad según tiempo de servicio, en la dimensión de Realización personal, los trabajadores de 2 a más años en tiempos de servicio presentan un nivel Medianamente feliz con un 50%, frente a los trabajadores de menos de 1 año y de 1 a 2 años de servicio, sin embargo, los trabajadores de 2 a más años lideran el porcentaje obtenido con el nivel Altamente Feliz en las dimensiones de Sentido positivo de la vida y Alegría de vivir con un 75% (Ver tabla 2).

Los datos obtenidos guarda relación con la teoría propuesta por Fernández (2015) donde la dimensión de Engagement, explicaría el presente resultado, ya que manifiesta que el trabajador se vincula satisfactoriamente con la empresa, involucrándose emocionalmente con su trabajo y la organización, evidenciado en su tiempo prolongado de pertenencia y la organización, donde la empresa, ante tal responsabilidad debe buscar preservar esta relación altamente efectiva.

Con respecto a los resultados obtenidos en la dimensión de Realización personal, podemos encontrar que los trabajadores presentan un porcentaje alto significativo en comparación de las otras dimensiones, posicionándose en un nivel Medianamente feliz, donde contrastamos, que los niveles altos de felicidad obtenidos por los trabajadores no se encuentran actualmente relacionado con las metas que considera valiosas para su vida, reafirmando con lo mencionado por Fernández (2015), en la incorporación de la dimensión de Desarrollo personal y profesional, como eje principal en la gestión de felicidad, mencionando que las empresas deben poseer el interés por comprender la necesidad que tienen las personas que conforman su planilla de crecer

profesionalmente, de tal forma pueda afianzarse de capacidades y estrategias que permitan el cumplimiento y desarrollo del trabajador en el crecimiento competitivo.

Tabla 2.

Frecuencia de Nivel de Felicidad por Dimensiones según Tiempo de Servicio en Trabajadores de una Cadena de Hoteles en la Ciudad de Chiclayo, 2021.

		Tiempo de Servicio %		
		Menos de 1 año	De 1 año a 2 años	De 2 a más años
Sentido positivo de la vida	Altamente Feliz	47.6	64.7	75.0
	Feliz	47.6	29.4	25.0
	Medianamente Feliz	4.8	5.9	0
	Infeliz	0	0	0
Satisfacción con la vida	Altamente Feliz	38.1	17.6	25
	Feliz	52.4	64.7	58.3
	Medianamente Feliz	9.5	17.6	16.7
	Infeliz	0	0	0
Realización personal	Altamente Feliz	23.8	5.9	8.3
	Feliz	42.9	52.9	41.7
	Medianamente Feliz	33.3	41.2	50
	Infeliz	0	0	0
Alegría de vivir	Altamente Feliz	47.6	52.9	75
	Feliz	47.6	41.2	25
	Medianamente Feliz	4.8	5.9	0
	Infeliz	0	0	0

Conclusiones

El mayor porcentaje de felicidad en los trabajadores se encuentra en la dimensión de Sentido positivo de la vida posicionándose en el nivel Altamente Feliz.

En cuanto nivel de felicidad según sexo, el sexo femenino presenta un porcentaje mayor en la dimensión de Realización personal, encontrándose en el nivel Feliz, mientras que el sexo masculino lidera mejor nivel de felicidad en las dimensiones restantes.

El área operativa presenta mayor porcentaje de felicidad frente al área administrativa, sin embargo, se encontró niveles bajos en la dimensión de Realización personal significativo en área administrativa.

Los trabajadores de 2 años a más de tiempo de servicio en la cadena de hoteles presentan mayor nivel de felicidad en las dimensiones de Sentido positivo de la vida y Alegría de vivir, ambos en el nivel Altamente Feliz.

Recomendaciones

Se recomienda que la empresa busque desarrollar estrategias que permitan crecer y mantener los niveles altos de felicidad obtenido y sobre todo busque el desarrollo profesional y personal en sus trabajadores, iniciando con una prueba piloto, encargado de un profesional entrenado en gestión de felicidad, donde pueda instaurar políticas de crecimiento profesional, las cuales pueden estar acompañadas de capacitaciones laborales.

Realizar diagnósticos anuales para identificar el progreso de los trabajadores en cuanto a nivel de felicidad, como resultado de las estrategias y actividades puestas en marcha.

Continuar con investigaciones relacionadas con la Felicidad en trabajadores peruanos de distintos sectores laborales, que permitan innovar en las estrategias como en la obtención de mejores resultados.

Se sugiere que la medición de la felicidad en trabajadores sea el punto de partida para las políticas de gestión de talento humano, adoptando a la felicidad como objetivo estratégico en el desarrollo organizacional.

Referencias

- Alarcón, R. (2001). Relaciones entre felicidad, género, edad y estado conyugal. *Revista de Psicología de la PUCP*. Vol. 19, 1. [file:///C:/Users/People%20Progress/Downloads/Dialnet-RelacionesEntreFelicidadGeneroEdadYEstadoConyugal-4531329%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/People%20Progress/Downloads/Dialnet-RelacionesEntreFelicidadGeneroEdadYEstadoConyugal-4531329%20(1).pdf)
- Alarcón, R. (2006). Manual de Escala de Felicidad. *Interamerican Journal of Psychology*. <https://es.scribd.com/document/351004737/Manual-Escala-de-La-Felicidad-de-Reynaldo-Alarcon>
- Alarcón, R. (2007). Investigaciones sobre psicología de la felicidad. *Congreso Latinoamericano de estudiantes de Psicología*. <http://www.colaepsi.psicologico.cl/tematicayponentes/REYNALDOALARCON.pdf>
- Aranda, E. (2016). *La Gerencia de la Felicidad: Un Nuevo Modelo para la Gestión de las Organizaciones*. Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15964/ArandaLeytonEdgar2016.pdf?sequence=2>
- Ariza, L. (2017). *Mejoramiento de la Gestión de Calidad de Vida Laboral y la Felicidad Organizacional En Las Pymes Colombianas En El 2018*. [Especialización en Alta Gerencia, Universidad Militar Nueva Granada].

- <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17220/ArizaBarriosLeidyViviana2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ato, M., López, J. & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3),1038-1059. <https://www.redalyc.org/pdf/167/16728244043.pdf>
- Arboleda, G. & Sanín, A. (2018). Gestión de la Felicidad Corporativa Realizada por Nueve Empresas de la Ciudad de Medellín. *RIPO: Revista Internacional de Psicología Ocupacional*. Vol.36. <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/218>.
- Baldeón, M., Bustamante, S., Mogollón, J. & Seijas, L. (2018). *Felicidad y Satisfacción Subjetiva en los Colaboradores de una Empresa de Telecomunicaciones*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13119>
- Callalli, E. (2017). *Felicidad y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa industrial del Callao*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3188>
- Cruz, J., Ramírez, S. & Sanchez, D. (2015). *La Felicidad Organizacional, Un Nuevo Reto de Intervención en la Gestión Humana Para Aumentar la Productividad y Motivación Laboral*. [Especialización en gerencia de talento humano, Universidad Sergio Arboleda]. <http://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/956/La%20felicidad%20organizacional%20un%20nuevo%20reto%20de%20intervencion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cuadra L., H., & Florenzano U., R. (2003). El Bienestar Subjetivo: Hacia una Psicología Positiva. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, 12(1). <https://revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/article/view/17380>
- Chacón, J. (2020). *Acceso al financiamiento y reactivación económica del sector hotelero, por implicancias del COVID-19, en la ciudad de Huánuco – 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19034>
- Duche, A., & Rivera, G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*, 18(2). <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>
- Fernández, I. (2015). *Felicidad Organizacional. Cómo construir felicidad en el trabajo*. Ediciones B Chile S.A. https://ignaciofernandez.cl/wp-content/uploads/Fernandez-2015_Cap-4_Modelo-Felicidad-Org.pdf
- Gaitán, I., Breton, D. C., Urbano, H. L. C., Mahecha, C., & Arteaga, M. (2015). Todo es cuestión de actitud. Gestión de la felicidad. *Harvard Deusto Business Review*, 244, (6). http://cladea.org/recursosacademicos/images/Recursos_academicos/HDBR244.pdf
- García, D. (2020). *Satisfacción laboral en el Sector Hotelero de Mallorca*. [Máster Universitario en Dirección y Gestión de RRHH, Universidad Oberta de Catalunya]. <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/110326/6/dgarciagonzalTFMO120memoria.pdf>
- García, R., Higa, Y., Villanueva, R. & Enrique, G. (2018). *Medición de la Felicidad en una Empresa de Consultoría en Proyectos de Ingeniería*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13193>
- Gijón, V. (2017). *La percepción del profesorado sobre felicidad*. Granada. [Tesis de doctorado, Universidad de Granada]. <http://hdl.handle.net/10481/48831>
- Gonzales, R., Ponce, H., Ríos, D. & Vargas, C. (2018). *Felicidad y satisfacción laboral de los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13206>
- Herrera, D., Sánchez, N., Trejos, M. & Bossa, S. (2015). *Felicidad en el Trabajo, Estrategia Garante del Equilibrio de Retención de Empleados de una Empresa Retail*.

- [Especialización en Gerencia de Talento Humano, Universidad Sergio Arboleda]. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/950/FELICIDAD%20EN%20EL%20TRABAJO%20ESTRATEGIA%20GARANTE%20DEL%20EQUILIBRIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lázaro, E. (2019). *Felicidad y Engagement Laboral en Trabajadores de una Empresa del Rubro Financiero de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3155>
- Letelier, M. (2018). *Modelo de Felicidad Organizacional para mejorar indicadores de gestión en Empresa de Servicios*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica Federico Santa María]. <https://repositorio.usm.cl/handle/11673/42585?show=full>
- Lupano, M. & Solano, A. (2010). Psicología Positiva: Análisis Desde Su Surgimiento. *Ciencias Psicológicas*. 4. (1) 43-56. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v4n1/v4n1a05.pdf>
- Moccia, S. (2016). *Felicidad en el trabajo*. Papeles del Psicólogo, 37(2), 143-151. <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1171.pdf#page=65>
- Organización Internacional del Trabajo (2020). *Perú, impacto de la Covid-19, en el empleo y los ingresos laborales*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf
- Paz, K. & Espinoza, M. (2017). *Influencia de la felicidad organizacional en la productividad de los colaboradores en los centros de atención al cliente de la empresa América Móvil – Claro*. [Trabajo de pregrado, Universidad San Pablo, Arequipa] http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15468/2/PAZ_CAYA_KAR_FEL.pdf
- Peña, R. (2019). *La Felicidad en Trabajadores Administrativos en una Empresa Privada del Cercado de Lima*. [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4095/008594_Trab_Suf_Prof_Pe%C3%B1a%20Peseros%20Rosemy.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Ramírez, P. (2019). *Felicidad Organizacional ¿Cómo Implementarla y Por Qué? Análisis y Propuesta de un Plan para la empresa mendocina Palmares Open Mall*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cuyo]. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/14113/ramirez-fce.pdf
- Salas, A., López, A., Alegre, J., & Fernández, R. (2017). On the road to happiness at work (HAW): Transformational leadership and organizational learning capability as drivers of HAW in a healthcare context. *Personnel Review*. 46(2). <https://doi.org/10.1108/PR-06-2015-0186>,
- Sanín-Posada, A. (2017). *Felicidad y optimismo en el trabajo. Hallazgos de investigaciones científicas*. Universidad Jaume I, Barcelona. <http://www.want.uji.es/tesis-alejandro-sanin/>
- Vladimir, G., Suarez, J. & Capa, S. (2020). Gestión de la felicidad y satisfacción del turista en Ecuador. *Conciencia Digital*, 3(4). <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v3i4.1432>
- Yamamoto, J. & Feijoo, A. (2007). Componentes émicos del bienestar. Hacia un modelo alternativo de desarrollo. *Revista de Psicológica, Pontificia Universidad Católica del Perú*, 25(2). <https://doi.org/10.18800/psico.200702.004>

Anexos

Operacionalización de Variable

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	NIVEL
FELICIDAD	Sentido positivo de la vida	26,20,18,23,22,02,19, 17,11,07,14	Infeliz (Más de 52) Medianamente feliz (39 a 51) Feliz (25 a 38) Altamente Feliz (Menos de 24)
	Satisfacción con la vida	04,03,05,01,06,10	Infeliz (6 a 12) Medianamente feliz (13 a 18) Feliz (19 a 24) Altamente Feliz (Más de 25)
	Realización personal	24,21,27,25,9,8	Infeliz (6 a 12) Medianamente feliz (13 a 18) Feliz (19 a 24) Altamente Feliz (Más de 25)
	Alegría de vivir	12,15,16,13	Infeliz (4 a 8) Medianamente feliz (9 a 12) Feliz (13 a 16) Altamente Feliz (Más de 17)

Anexo B
CARTA DE PRESENTACIÓN N° 060-2021-USAT-EPSI



Chiclayo, 01 de julio de 2021

Carta N° 060-2021-USAT-EPSI

Srta.

Johana Virginia Quiroz Olivos
 Responsable de la Sede: Cadena de Hoteles Casa de Turistas
 Presente.-

Asunto: Proyecto de Investigación

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la señorita **CARRASCO RUFASTO DIANA CAROLINA**, código universitario **161CV63320**, quien cursa el IX ciclo de estudios de la carrera Profesional Psicología, su asesora temática es la Docente Mgtr. Usbeth Cinthia Nohelia Sanchez Morales, de la Escuela de Psicología y está elaborando el proyecto de investigación del curso de Seminario de Tesis I, titulado: **Felicidad en trabajadores de una cadena de hoteles en la ciudad de Chiclayo, 2021**, requisito según el Plan de Estudios de la Escuela.

Por tal motivo solicito a usted la autorización para que se elabore y ejecute el proyecto de investigación, como parte del Plan de Estudios, para la futura obtención del título de Licenciado; dentro de ello, facilitarle información requerida y permitirle la aplicación de los instrumentos de dicho tema de investigación para la recolección de datos.

Agradeciéndole por la deferencia que se sirva brindar a la presente le anticipo los sentimientos de mi consideración y estima.

Atentamente,



Mgtr. Nelly Patricia Becerra Escate
Directora(e) Escuela de Psicología
N° celular 978726646

Anexo C

Escala de Felicidad de Lima

Nombre y Apellidos: Sexo: **M** () **F** ()
 Área a la que pertenece: **Gerencial** () **Administrativa** () **Operativa** ()
 Tiempo de servicio: **Menos de 1 año** () **De 1 a 2 años** () **De 2 años a más** ()
Instrucciones: Examine cuidadosamente cada oración y luego marque con una X, en la columna de la derecha, el número que corresponda en base a la siguiente escala.

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

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

Anexo D

Consentimiento Informado para participar en un estudio de investigación

Instituciones: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Cadena de Hoteles Casa de Turistas de Chiclayo

Investigador(a): Diana Carolina Carrasco Rufasto

Título de la investigación: Felicidad en trabajadores de una cadena de hoteles en la ciudad de Chiclayo, 2021

Propósito del estudio:

Se le invita a participar a usted en un estudio de investigación con el objetivo de determinar la felicidad por cada dimensión en los trabajadores de una cadena de hoteles en la ciudad de Chiclayo, 2021.

Siendo la felicidad el estado de satisfacción, que experimenta el individuo de manera subjetiva en la obtención de un bien deseado. Esta investigación estudia a la felicidad en sus 4 dimensiones: sentido positivo con la vida, satisfacción con la vida, realización personal y alegría de vivir.

Procedimientos:

Si usted acepta participar en el mencionado estudio con su respectivo consentimiento, se le pedirá que responda las preguntas del cuestionario que está compuesto por 27 ítems, siendo el tiempo estimado para su aplicación de 10 a 15 minutos aproximadamente.

Riesgos:

No se prevén riesgos por participar en este estudio.

Costos e incentivos:

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

Confidencialidad:

La información que se recogerá será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Se garantiza que la información que usted brinde será anónima, solo el investigador será quien maneje la información obtenida.

Uso de la información:

La información obtenida será empleada para fines de la investigación, una vez procesada será eliminada.

Derechos del participante:

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio. Si tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo a través de su correo institucional (comiteetica.medicina@usat.edu.pe).

Consentimiento:

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo en que consiste mi participación en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Participante

Nombre:

DNI:

Investigador

Nombre: Diana Carolina Carrasco Rufasto

DNI: 73796580

Anexo E Reporte Turnitin

Felicidad en Trabajadores de un Cadena de Hoteles, Chiclayo 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	1library.co Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	core.ac.uk Fuente de Internet	1%