

Bienestar psicológico, satisfacción laboral y felicidad en los colaboradores del sector
hotelero en Cúcuta

Presentado por:

Jhon Jairo Guevara Agudelo

Ligia Pacheco Ríos

Miyer Jheyver Sierra Gómez

Tutor:

Diego Andrés Rivera Porras

Universidad Simón Bolívar – Sede Cúcuta

Programa Académico Psicología

Cúcuta

2.018

Bienestar psicológico, satisfacción laboral y felicidad en los colaboradores del sector
hotelero en Cúcuta

Docente:

Manuel Ernesto Riaño Garzón

Asignatura:

Investigación Psicológica III

Presentado por:

Jhon Jairo Guevara Agudelo

Cod. 20141229528

Ligia Pacheco Ríos

Cod. 201422210992

Miyer Jheyver Sierra Gómez

Cod. 201412210817

Universidad Simón Bolívar – Sede Cúcuta

Programa Académico Psicología

Cúcuta

2.018

CONTENIDO

Introducción.....	9
Planteamiento del problema	10
Justificación	14
Objetivos.....	15
Objetivo General	15
Objetivo Específicos	15
Marco referencial.....	16
Internacionales	16
Nacional	19
Local	23
Marco Teórico	27
La psicología positiva	27
El clima organizacional	28
Bienestar psicológico.....	30
Escala del bienestar psicológico	31
Satisfacción Laboral	32
La felicidad	34
Dimensiones de la felicidad.....	35
Marco Conceptual.....	36
Marco Contextual	37
Marco Legal.....	39
Diseño Metodológico	41
Diseño y alcance	41
Población y Muestra	41
Instrumentos de recolección de información	42
Escala de Bienestar Psicológico de Ryff (Díaz, et. al. 2006).	42
Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 1999 Citado por Campos, 2017).	43
Escala para medir la Felicidad (Alarcón, 2006).	44

Resultados.....	45
Discusión	73
Conclusiones.....	77
Bibliografía.....	78

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Elementos del clima organizacional	29
Figura 2: Escalas del bienestar psicológico	32
Figura 3: Elementos de la satisfacción e insatisfacción laboral	33
Figura 4: Dimensiones de la felicidad	35
Figura 5. Organigrama.....	38

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Matriz Legal	39
Tabla 2. Género	45
Tabla 3. Edad.....	45
Tabla 4. Tiempo de servicio	46
Tabla 5. Cargo	46
Tabla 6. Formación académica.....	47
Tabla 7. Tipo de contratación	47
Tabla 8. Sector económico	48
Tabla 9. Autoaceptación.....	48
Tabla 10. Relaciones positivas	49
Tabla 11. Autonomía	49
Tabla 12. Dominio del entorno.....	50
Tabla 13. Crecimiento personal.....	50
Tabla 14. Propósito en la vida	51
Tabla 15. Bienestar psicológico.....	51
Tabla 16. Significación en la tarea	52
Tabla 17. Condiciones de trabajo	52
Tabla 18. Reconocimiento personal	53
Tabla 19. Beneficios Económicos	53

Tabla 20. Satisfacción laboral	54
Tabla 21. Sentido positivo de la vida	54
Tabla 22. Satisfacción con la vida	55
Tabla 23. Realización personal.....	56
Tabla 24. Alegría de vivir.....	56
Tabla 25. Felicidad	57
Tabla 26. Estadísticos descriptivos.....	57
Tabla 27. Contingencias entre Bienestar psicológico y genero.....	58
Tabla 28. Contingencias entre Correlación Bienestar psicológico y edad	59
Tabla 29. Contingencias entre Bienestar psicológico y tiempo de servicio	59
Tabla 30. Contingencias entre Bienestar psicológico y cargo.....	60
Tabla 31. Contingencias entre Bienestar psicológico y formación académica	61
Tabla 32. Contingencias entre Bienestar psicológico y tipo de contratación.....	62
Tabla 33. Contingencias entre Bienestar psicológico y sector económico.....	62
Tabla 34. Contingencias entre satisfacción laboral y genero	63
Tabla 35. Contingencias entre satisfacción laboral y edad.....	63
Tabla 36. Contingencias entre satisfacción laboral y tiempo de servicio.....	64
Tabla 37. Contingencias entre satisfacción laboral y cargo	65
Tabla 38. Contingencias entre satisfacción laboral y formación académica.....	65
Tabla 39. Contingencias entre satisfacción laboral y tipo de contratación	66
Tabla 40. Contingencias entre satisfacción laboral y sector económico	67
Tabla 41. Contingencias entre felicidad y genero	68

Tabla 42. Contingencias entre felicidad y edad.....	68
Tabla 43. Contingencias entre felicidad y tiempo de servicio.....	69
Tabla 44. Contingencias entre felicidad y cargo	69
Tabla 45. Contingencias entre felicidad y formación académica.....	70
Tabla 46. Contingencias entre felicidad y tipo de contratación	71
Tabla 47. Contingencias entre felicidad y sector económico	71
Tabla 48. Correlaciones.....	72

Introducción

Con la modernización y globalización a nivel mundial, se han incorporado una serie de cambios que dinamizan a las diferentes empresas de todos los sectores económicos, estos cambios han sido de índole económico y organizacional (Meraz, 2014) los primeros brindado seguridad y estabilidad a una empresa asegurando así un continuo desarrollo e incremento de su capital.

Igualmente han evolucionado en cambios respecto al funcionamiento interno de la empresa o a nivel organizacional y administrativos, dentro de los últimos años, hemos visto por parte del gobierno nacional, la intención de proteger y salvaguardar los derechos laborales, derechos humanos y económicos de los empleados y las empresas han venido estableciendo sistemas y modelos que les permitan mejorar en todos los ámbitos mencionados anteriormente.

Pero, uno de los aspectos más importantes de la protección al trabajador está relacionado con su salud mental, ya que depende de ello la realización de sus labores cotidianas, depende de ellos el clima organizacional y la felicidad que se maneje dentro del equipo de trabajo.

Es por esta razón, que el presente proyecto se titula “Bienestar psicológico, satisfacción laboral y felicidad de los colaboradores del sector hotelero- Cúcuta.”, ya que se pretenden analizar las variables de tipo socio laboral que determinan estos factores y que están directamente relacionada con la salud mental de los trabajadores del sector hotelero en Cúcuta, Norte de Santander.

Planteamiento del problema

Anteriormente, las empresas se dedicaron exclusivamente a crecer económicamente, buscando acrecentando su capital económico y perdiendo totalmente el control de su capital humano, esto ocasionó una gran insatisfacción laboral dentro de los empleados que dieron inicio a las revueltas de la revolución industrial en donde se reconocieron algunos derechos laborales y se dio inicio a una nueva etapa donde los empleados tenían necesidades de tipo laboral que debían ser resueltas (Mirás y cols , 2017)

Las empresas buscan constantemente incluir mejoras continuas sobre sus funciones, mediante la implementación de estrategias, recursos, maquinaria, nuevas tecnologías, capacitación y motivación a los empleados; ofreciendo servicios y productos de alta calidad para llegar a ser competitivos con las demás empresas (Daza, 2016). Sin embargo, la implementación de procesos de mejora es una decisión difícil, una inversión donde no siempre se ve como una oportunidad para seguir creciendo, si no, un gasto más, salir de la zona de confort, incertidumbre, entre otras. Esto dentro del capital económico y su crecimiento.

El capital humano es quizás el recurso más valioso e importante de una organización, es por eso, que en la actualidad sean formulado políticas que respalden el bienestar del empleado, buscando el buen clima organizacional (González, Calzada y Hernández, 2017). La estabilidad del equipo de trabajo, se evidencia en el buen funcionamiento de la organización en general; es ahí donde se hace notable la relevancia del capital humano en una empresa.

Es así que estos factores dependen de la salud mental de cada trabajador, esto sin adentrarse en sus problemas de tipo personal, sin embargo, el empleador debe procurar

satisfacer las necesidades laborales de cada uno de ellos, es necesario traer a colación la importancia de conocer el nivel de satisfacción del componente humano de las empresas, entendiendo que de esto depende el compromiso que adquiera cada colaborador para participar en el crecimiento de la organización.

A partir de esto nace la necesidad de evaluar y analizar dicho comportamiento para conocer el clima que se puede presentar a nivel organizacional, buscando que el desempeño laboral se mantenga en alto y por lo tanto la productividad de estos sea beneficiosa para la empresa “Es allí donde todo se enfoca en el clima organizacional. El clima organizacional (CO) ha venido evolucionando y tomando importancia en las empresas desde que se llegó a la conclusión que el talento humano es el causante del éxito o fracaso de las organizaciones.” (Nieto, Reséndiz y Cervantes, 2017).

Para el caso de la presente investigación, el interés está centrado en analizar las variables socio laborales, el bienestar psicológico, satisfacción laboral y felicidad de los empleados de un hotel de la ciudad de Cúcuta; Es importante definir cada una de las variables.

Inicialmente el bienestar psicológico según Ferrel, y cols (2016) se define en tres características: Subjetividad, presencia de indicadores positivos y no ausencia de factores negativos y una valoración global de la vida, es decir, tener una apreciación positiva de la vida por largo tiempo.

En el bienestar psicológico existen unas causas y consecuencias que se deben derivar de la ausencia de este, sin embargo, es importante conocer también los demás conceptos de las variables a desarrollar para tener una mayor comprensión. Es por esto que se la satisfacción laboral es aquella percepción agradable y placentero de las experiencias laborales de cada colaborador, cada uno percibe e interpreta de manera diferente (Arias y Arias, 2014).

Aquí, se pueden observar que estos dos conceptos van muy de la mano con la satisfacción de las necesidades básicas de los trabajadores en este ámbito, es decir, sentirse cómodos con los demás compañeros, con los jefes, que exista un clima organizacional agradable, que estén satisfechas estas necesidades de elementos óptimos para trabajo, remuneración acorde a sus funciones, entre otros aspectos.

También es importante mencionar la definición de la última variable, “La felicidad es una emoción positiva centrada en el presente, muy deseable pero difícil de conseguir.” (Auné, Abal y Atorresi, 2017). Aquí, finalmente se encuentra una definición que relaciona a estas variables anteriormente descritas para unirse en una sola y formar un concepto que se llama felicidad, es una zona de confort donde se encuentran satisfechas las necesidades del trabajador.

De igual modo, cabe mencionar la relación entre las características sociodemográficas del trabajador, ya que se entiende como aquellas diferencias individuales, funciones laborales, el cargo, antigüedad en la empresa y variables específicas como el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y la felicidad.

Aquí, se pueden identificar algunas de las consecuencias como, por ejemplo, la creación de un mal clima organizacional, disociación, bajo desempeño en la realización de las funciones, entre otros aspectos que puedan ser determinantes para el correcto funcionamiento y desempeño dentro de la organización, lo que finalmente puede comprometer a la imagen de la misma.

Por otro lado, es importante conocer la economía dentro de la cual se contextualiza la empresa o el sector económico de estudio, sin embargo, es importante recalcar que la situación económica en Cúcuta Norte de Santander se ve seriamente afectada por la llegada masiva de inmigrantes de nacionalidad venezolana que ingresan a buscar unas condiciones económicas mínimas de subsistencia, según (Daniels, 2018) 210.000

venezolanos llegaron en los últimos seis meses del año 2017, en otros países la cifra es alarmante y la crisis en Venezuela es devastadora. Esto demuestra que esta llegada afecta la economía fronteriza.

Por esto, Cúcuta finalizó el año 2017 con la segunda tasa de desempleo más alta del país (14,3%) y la cifra sobre informalidad es del (70%), sin embargo, la población afectada indica que las cifras son más crueles (García ,2018). Es importante conocer las variables para analizar la relación con los trabajadores del sector hotelero, que es cada vez más competitivo y en toda la región se evidencia una reducción en la economía afectando a todos los sectores comerciales.

Cabe resaltar que los empleados de los diferentes sectores de la ciudad se encuentran a la incertidumbre de saber si las empresas están sólidas para que puedan superar crisis o si tal vez se queden sin trabajo, algunos empleados en una organización se evidencian muy productivos, capaces de ejercer sus funciones con total eficacia, por el contrario existen empleados que les cuesta ejercer sus funciones de manera óptima, ya que son varios factores que se deben tener en cuenta como el rendimiento ,jornadas laborales extensas, la monotonía laboral, incentivos bajos frente a sus retribuciones, dificultades en la comunicación, mal manejo de liderazgo.

Es importante conocer cómo está el empleado, mediante las variables anteriormente mencionadas, está satisfecho con su trabajo o que resultados pueda arrojar la investigación, para determinar ¿Cómo es la relación entre las características sociodemográficas, el bienestar psicológico, satisfacción laboral y felicidad de los colaboradores del sector hotelero- Cúcuta?

Justificación

Mediante el impulso tecnológico y la modernización, las empresas a nivel mundial y nacional han querido adoptar medidas que no solo satisfagan sus necesidades económicas e impulsen esta motivación, sino que por el contrario, pretender fortalecer su capital de trabajo humano, realizando actividades que los favorezcan en diferentes ámbitos, educación, incentivos económicos, jornadas de recreación y educación para su familia, logrando así que los empleados laboren con agrado y optimicen el tiempo, los recursos y se sientan a gusto con las labores diarias.

El presente trabajo de investigación, pretende mediante la aplicación de algunos métodos de recolección de información, analizar los resultados y determinar cuáles son las variables psico laborales que influyen directamente en los factores como bienestar psicológico, la satisfacción y la felicidad de los empleados del sector hotelero en la ciudad de Cúcuta Norte de Santander.

El presente proyecto investigativo, puede considerarse como aporte a la psicología ya que brinda algunos aportes y ser considerado como base para futuras estrategias de intervención, no solo en el sector hotelero, sino en otros sectores donde se pretende realizar un análisis de las variables que componen la salud mental de los trabajadores en una organización. Adicionalmente, a nivel institucional sirve de báculo para otras investigaciones relacionadas.

El aporte a la ciencia de este proyecto es la investigación sobre los aspectos relacionados con la salud mental de los trabajadores, siendo medidos de manera eficaz con métodos como la escala de Ryff, entre otros.

A la región, le brinda un aporte sobre los aspectos socio laborales como el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y la felicidad dentro del sector hotelero de la

ciudad de Cúcuta, que, aunque se consideren con una grave situación económica por parte de la económica, deben propender por mantener internamente un buen clima organizacional.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la relación entre las variables socio laborales, el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y la felicidad de los colaboradores del sector hotelero de Cúcuta, Norte de Santander.

Objetivo Específicos

Clasificar la población objeto de estudio según las variables socio laborales de género, edad, tiempo de servicio, cargo, formación académica, tipo de contratación y sector económico.

Describir el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y la felicidad de los colaboradores del sector hotelero de Cúcuta, Norte de Santander que corresponden al sector Económico y Productivo Hoteles y Restaurantes de Cúcuta, Norte de Santander.

Determinar la relación entre las variables socio laborales con el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y la felicidad de los colaboradores del sector hotelero de Cúcuta, Norte de Santander que corresponden al sector Económico y Productivo Hoteles y Restaurantes de Cúcuta, Norte de Santander.

Marco referencial

Los antecedentes más relevantes para el presente proyecto de investigación se dividen en 3 ordenes, en orden internacional, nacional y el orden regional.

Internacionales

Es importante tener en cuenta para la investigación, el artículo de revista científica desarrollado por Zaras, y cols. (2014) titulado causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista”, publicado en el año 2014, Este estudio tiene como objetivo determinar las causas que influyen en la satisfacción laboral en una comercializadora mayorista, permitiendo establecer las estrategias y las acciones para lograr un proceso de mejora continua de la organización. En la metodología se emplearon técnicas como: escalas, encuestas, entrevistas y observación directa, todas interrelacionadas, procediéndose a la triangulación de los resultados. Se validaron por expertos los instrumentos diseñados. El procesamiento estadístico se hizo usando el software estadístico SPSS. En los resultados de la investigación se detectaron los aspectos que inhibieron la satisfacción laboral en los empleados, así como el conjunto predominante de dimensiones e indicadores que identifican las principales insuficiencias existentes. Este artículo, alimenta las bases teóricas del presente proyecto, brindándonos como herramienta las causas de la satisfacción laboral en determinada empresa. Así mismo nos permite tener una base y especificar cuáles pueden ser los motivos que se relacionan con esta variable determinada dentro de este proyecto

Otro artículo científico elaborado por Aune, Abal & Attorresi (2017) y titulado “Efectos del género y la educación en la felicidad en adultos argentinos”, desarrollado en Argentina, tiene como objetivo general de este artículo es explorar si existe un efecto del

género y el nivel educativo en la felicidad de adultos argentinos con un mínimo de 12 años aproximados de escolaridad, para lo cual se identificó mediante un diseño maestral por accesibilidad se seleccionaron tres muestras procurando su independencia ya que los instrumentos fueron administrados en diferentes ubicaciones dentro de la misma localidad para cada muestra, cada una de 200 participantes argentinos con igual cantidad de varones y mujeres (media de edad de 30.6 años con una desviación estándar de 10.9 años; 19% de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires [CABA], 31% del Gran Buenos Aires [GBA], 18% del Interior de la Provincia de Buenos Aires [IPBA], 32% del Interior de la Argentina[IA]. Para evaluar la felicidad se aplicó la versión argentina de la Escala de Felicidad de Lima (EFL) de Alarcón (2006). Como resultados, se encuentra que el hecho de tener un mayor nivel educativo (como mínimo terciario incompleto, sea o no universitario) podría influir para que la media de las mujeres aumente en mayor medida que la de sus pares masculinos. El acceso masivo de la mujer a la vida profesional es relativamente reciente. Este artículo, nos sirve como o báculo para la definición de los factores que influyen en la felicidad, su concepto y a su vez esto nos sirve como antecedentes para la elaboración del marco teórico.

El presente artículo presentado por Arias Gallego y Arias Cáceres (2014), titulado “Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado” en Perú. Este trabajo pretende valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para ello se trabajó con un diseño correlacional y una muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada y se aplicó el Perfil Organizacional de Liker y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Los resultados indican que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Además, se

encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Se concluye, por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada. Aquí, se pueden tornar dos referentes para el presente proyecto, lo que es concepto de clima organizacional y la satisfacción laboral, estos dos, sirven para primero alimentar el marco teórico realizando definiciones y sustentándolo en estudios previos y sirve también para definir el marco conceptual.

La tesis de grado presentada por Hurtado Vargas y Eguia Campana (2017), titulado “Clima y compromiso organizacional, en la entidad hotelera “Chaski Hotel” de la ciudad del Cusco. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima y el compromiso organizacional en la entidad “CHASKI HOTEL” de la ciudad del Cusco-2017. Para lo cual se realizó una investigación de tipo cuantitativa con diseño de tipo correlacional no-experimental. La población estuvo conformada por 25 empleados de la entidad “CHASKI HOTEL” a los cuales se les administró un cuestionario de clima organizacional y compromiso organizacional. El clima organizacional, fue medido en base a la escala diseñada por Litwin y Stringer donde considera 9 dimensiones para este constructo. El compromiso organizacional fue analizado a través de los criterios de Allen y Meyer, donde consideran tres dimensiones (compromiso afectivo, normativo y de continuidad) para este constructo. El análisis estadístico se realizó con el software SPSS versión 23. Las confiabilidades de ambas secciones del cuestionario obtuvieron un Alfa de Chronbach alto (0.967) para la sección del clima organizacional y (.962) para la del compromiso organizacional. Luego de analizar los datos se encontró que todas las dimensiones del clima organizacional fueron percibidas favorablemente (64%-82%) por los empleados. Sin embargo, la dimensión recompensa fue la única que obtuvo un puntaje menor (44%). Sin embargo, un 73.4% de los empleados percibió de forma favorable el

clima organizacional en la empresa. En cuanto al compromiso organizacional, el compromiso de continuidad fue el que obtuvo mayor puntaje (67.2%) comparado con las otras dimensiones. Como resultado principal se encontró que existe una relación positiva y significativa entre el clima y compromiso organizacional global (Tau b de Kendall=0.676, $p= 0.0001$). La dimensión del compromiso que estuvo relacionada con mayor fuerza con el clima organizacional fue el compromiso de continuidad (Tau b de Kendall=0.596, $p= 0.001$). De acuerdo a estos resultados se concluye que en la entidad Chaski Hotel, el clima organizacional es percibido de forma favorable, así como el compromiso organizacional, además de existir una relación positiva entre ellos. Este antecedente, es importante ya que trata sobre el sector hotelero, definiendo aspectos propios de este sector, contextualizando al grupo investigador dentro de la industria, además de esto, se toma como referencia la forma de análisis de los resultados para analizar los instrumentos y entregar unos resultados acordes a la investigación.

Nacional

Sánchez Murillo, Nieto Martínez, Anzola Castillo (2014) realizaron artículo científico titulado “Incidencia del clima organizacional y la satisfacción en la efectividad de empresas de la Localidad de Usaquén, Bogotá, Colombia”, tuvo como objetivo realizar una investigación que justifica la importancia de investigar acerca de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los empleados con la efectividad empresarial. Es una investigación de tipo exploratorio correlacional, se utilizaron técnicas cuantitativas (instrumentos), y cualitativas (entrevista y observación). El estudio se realizó en empresas ubicadas en el área de influencia de la Universidad El Bosque: dos empresas manufactureras, una EPS, una IPS, un hotel, una firma de abogados y una cooperativa. Los hallazgos de la investigación muestran una relación positiva,

medianamente significativa, la cual permite aportar valiosa información a otras empresas y estudiosos del tema. El instrumento empleado, válido y confiable y facilitara la realización de posteriores estudios. Este proyecto, sirve como referente debido a que se manejan primero conceptos similares al objeto de estudio, se mide la satisfacción laboral como una parte del clima organizacional y la investigación se realiza en diferentes entidades, dentro de esas un hotel en la ciudad de Bogotá.

Ferrel Ortega, Bornachera, Solano Solano, Redondo Lara y Ferrel Ballestas (2014), presentaron artículo científico titulado “bienestar psicológico en profesores de una Universidad privada del distrito de Santa Marta”, que tiene como objetivo desde la perspectiva de la Psicología Positiva, con el fin de describir el grado de bienestar psicológico, según la edad, sexo, estado civil, profesión, tiempo y tipo de vinculación laboral, que presentan los Docentes de una Universidad Privada del Distrito de Santa Marta, Colombia. Se trata de una investigación descriptiva, con diseño transversal, en el cual participaron 480 Docentes, de donde se obtuvo una muestra estratificada de 192 (109 hombres y 83 mujeres), con edades desde mayores de 29 años a mayores de 46, todos vinculados laboralmente en tres modalidades (91 TC, 9 MT, y 92 CAT) con la Universidad participante A ellos se les aplicó la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff (1989), adaptada a población española por Díaz et al (2006). Los datos fueron procesados mediante el software SPSS 18.0v. Se encontró que los Docentes presentaron bajos niveles de bienestar psicológico en cuatro de las siete escalas que mide la prueba: autonomía (9.9%), Dominio del Entorno (9.4%), crecimiento personal (15.6%) y propósito en la vida (12%); pero, presentan altos niveles de bienestar psicológico en otras dos escalas: auto aceptación (14.6%) y relaciones positivas (13.5%). No se hallaron correlaciones significativas por género ni por tiempo de vinculación, pero sí por tipo de vinculación respecto a la escala de aceptación de sí mismo. Los autores concluyen que

los docentes se encuentran en probable riesgo de “malestar psicológico”, por lo que recomiendan el diseño y puesta en marcha de programas de bienestar y mejora de la calidad de vida laboral para los docentes. Esta investigación, sirve como antecedente para este proyecto, pero también sirve para identificar las variables de bienestar psicológico dentro de una institución.

Mogollón Gaitán, presento trabajo de grado para grado en maestría en la ciudad de Medellín, titulado “Percepciones de gerentes y trabajadores acerca de la calidad de vida laboral: análisis de caso de 4 hoteles en Girardot, Colombia”. Este trabajo tiene como objetivo identificar las Percepciones de gerentes y trabajadores acerca de las condiciones de calidad de vida laboral de 4 hoteles de Girardot. Cundinamarca (Colombia). La metodología de investigación fue de una investigación cualitativa descriptiva, que se realizó en 2 etapas, la primera de conceptualizaciones sobre los temas a tratar la segunda de recolección de información para el posterior análisis de resultados. En la muestra se contempla tanto administradores, gerentes generales, representantes legales, secretarías de gerencia y/o gerentes comerciales como empleados de diversos cargos. Dentro de los resultados se evidencia que los cargos directivos consideran que, si poseen calidad de vida laboral en sus trabajos, sin embargo, dos de los trabajadores entrevistados dijeron que no la poseen, porque sus condiciones de trabajo son precarias son contratados en temporada y en ella se les brinda una mayor remuneración, al no haber temporada se les solicita su trabajo solo los fines de semana. En este proyecto se pueden identificar los elementos propios de la relación laboral de los empleados de los hoteles, las formas de trabajo y la oscilación de la remuneración económica. Estos elementos nos describen aspectos importantes a ser tenidos en cuenta en el desarrollo del marco conceptual.

Arenas Ortiz y Andrade Jaramillo (2013), presentaron artículo científico titulado “Factores de riesgo psicosocial y compromiso (Engagement) con el trabajo en una

organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia”. Este artículo describe los resultados de una investigación cuyo objetivo fue evaluar e identificar la relación entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la experiencia de Engagement en el trabajo, en una organización privada del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. Participaron 111 trabajadores. Se utilizó el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Ministerio de la Protección Social, 2010) y la versión en español de la Encuesta de Bienestar y Trabajo (Utrecht Work Engagement Scale (UWES)), elaborada por Shaufeli y Bakker (2003). El puntaje total en la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial permite inferir que la organización se encuentra en un nivel de riesgo medio. Las dimensiones que indican un nivel de riesgo alto son: Demandas emocionales en el trabajo y Retroalimentación del desempeño. En la evaluación del Engagement se encontraron puntajes altos y medios en sus tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción), mostrando relaciones estadísticamente significativas con los factores psicosociales: Control sobre el trabajo, Recompensas, y Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Como conclusión, la investigación logró evidenciar relaciones significativas entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la experiencia de Engagement en el trabajo, por lo cual se destaca la pertinencia de incluir la mirada de la Psicología Positiva en el estudio de las condiciones de trabajo y su impacto en la salud de los trabajadores. Este artículo, nos habla del compromiso, un factor propio del clima organizacional que finalmente es la corriente que se maneja dentro del presente proyecto.

Martín Nader, Peña Bernate y Sánchez (2014) realizaron artículo científico titulado “Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia”, aquí en este artículo se incluyen los datos correspondientes a un estudio realizado con 240 trabajadores colombianos, que tuvo como objetivo principal determinar si la percepción del clima social, la descripción del

trabajo (significación, responsabilidad y conocimiento de resultados) y la experiencia de fluidez (*Flow*) permiten predecir la satisfacción y el bienestar en el trabajo. Se diseñaron 2 modelos teóricos, uno de ellos con efectos directos del clima social y la descripción del trabajo sobre la satisfacción y el bienestar, y otro con la variable *flow* como mediadora, estimados mediante ecuaciones estructurales. Los resultados mostraron que la percepción del clima social es un buen predictor de satisfacción en las organizaciones. Asimismo, el *flow* predice de manera precisa y amplia el sentirse satisfecho en el trabajo. Este artículo, sirve como referente en la alimentación de las concepciones teóricas de las variables de la satisfacción y el bienestar.

Local

Álvarez, Díaz y Jiménez (2014) desarrollaron el proyecto de grado titulado “Nivel de satisfacción laboral Dumian Medical S.A. seccional Cúcuta, durante el 2014.” El objetivo general del presente proyecto es el de identificar el nivel de satisfacción de los profesionales que laboran en Dumian Medical S.A. seccional Cúcuta, en el año 2014. Dentro de los objetivos específicos se encuentran el de establecer la satisfacción laboral entorno a la contratación y el reconocimiento económico, determinar las condiciones físicas en donde laboran los trabajadores, e identificar la percepción del bienestar laboral ofrecido a los profesionales. Esta investigación de corte descriptivo y corte transversal de tipo cuantitativo tiene como población un total de 350 profesionales de diversas áreas de la empresa. Dentro de los resultados del proyecto se tiene que el 75 de los profesionales no se encuentra de acuerdo con el reconocimiento económico y el tipo de contratación adelantado por la empresa. Los trabajadores se encuentran conformes con las horas de trabajo diarias y las funciones realizadas en aquel tiempo. La empresa cuenta con una adecuada dotación de recursos físicos y tecnológicos. Por último, el trabajo realizado por

los trabajadores genera insatisfacción en los mismos, el cual se refleja en su estado de ánimo, salud, en donde se afectan sus horas de sueño. Este proyecto es importante para el desarrollo de la presente investigación, toda vez que brinda pautas sobre la metodología a seguir para medir aspectos relacionados con la satisfacción de los trabajadores al interior de una determinada empresa.

Pérez, (2014) publica un artículo investigativo titulado “Seguridad y salud laboral en las empresas”. Mediante este artículo de investigación, el autor busca analizar referentes conceptuales en relación a los riesgos laborales y la salud en el trabajo. La metodología usada se basa en la búsqueda y selección de literatura, textos y documentos electrónicos relacionados con el tema del proyecto, convirtiéndose en un proyecto de análisis documental. Dentro de las conclusiones y resultados de la investigación se tiene que para garantizar la salud de los trabajadores se hace necesario identificar todos los riesgos presentes al interior de una empresa y en relación al cargo ocupado por el trabajador, y de esta forma eliminar o minimizar estos riesgos, para mantener el bienestar físico y mental de los trabajadores, manteniendo o elevando los niveles de satisfacción y bienestar de los trabajadores. Este artículo de investigación es importante para el desarrollo del presente proyecto ya que da cuenta de la importancia de la seguridad y la salud de los trabajadores en los indicadores de satisfacción laboral y felicidad de los mismos.

Jaimes, Márquez y Pernía (2012) realizaron una investigación titulada “Factores psicosociales que influyen en el comportamiento laboral de acuerdo con los procesos de gestión administrativa y del talento humano que presentan los empleados de la empresa Distraves S.A. de Cúcuta. El objetivo de la presente investigación fue el de analizar los factores psicosociales a nivel organizacional que determinan el comportamiento laboral en los empleados de la empresa Distraves S.A. en la ciudad de

Cúcuta. La metodología empleada es la de una investigación cuantitativa descriptiva bajo un diseño experimental de tipo transversal, recolectando información a través del instrumento denominado encuesta con preguntas de tipo cerradas utilizando como modelo el cuestionario del instituto nacional de salud laboral de Dinamarca. Dentro de los resultados obtenidos se tiene que existen manifestaciones físicas y psicológicas relacionadas con la falta de capacitación, ya que la carencia de esta última no permite al trabajador desarrollar sus funciones de forma correcta. Por tanto, la empresa debe gestionar y capacitar al trabajador para el correcto uso de sus habilidades y destrezas en relación a las funciones asignadas en su puesto de trabajo. Esta investigación es importante para el desarrollo del presente proyecto toda vez que a través de la misma se puede evidenciar que la falta de capacitación, de recursos, las condiciones del puesto de trabajo son esenciales para que el trabajador se encuentre motivado y aumente su felicidad al momento de realizar las labores de su cargo. Este proyecto nos permite identificar debilidades manifiestas al interior de una empresa que pueden afectar el bienestar de los trabajadores.

Cacua, Carvajal y Hernández (2017) realizaron una investigación titulada “Condiciones de trabajo y su repercusión en la salud de los trabajadores de la plaza de mercado La Nueva Sexta, Cúcuta”. El artículo describe y presenta los resultados del estudio que identificó las condiciones de trabajo y su repercusión en la salud del personal trabajador de La Nueva Sexta, como quiera que se trata de trabajadores informales y vulnerables, y de esta forma lograr estrategias que ayuden a prevenir enfermedades y accidentes laborales. La metodología es de carácter no experimental de alcance descriptivo, la cual se desarrolló mediante el sondeo y la indagación aplicado a 1682 locales de La Nueva Sexta. La recolección de datos se realizó a través de una encuesta adaptada de la cuarta encuesta de condiciones de trabajo del Instituto Nacional de

Seguridad e Higiene en el Trabajo de España. Dentro de los resultados obtenidos se encuentra que los trabajadores de La Nueva Sexta tienen extensas jornadas de trabajo, a la vez que se encuentran expuestos a diversos riesgos que pueden afectar su salud bien sea por alguna enfermedad laboral o un accidente de trabajo. Dentro de las condiciones de trabajo se tiene que la jornada es de 8 días con un promedio de 10 horas diarias y en muchas ocasiones salarios inferior al mínimo mensual legal vigente. Solo el 66 por ciento se encuentra afiliado a seguridad social. El ambiente de trabajo es desfavorable dada la constante presencia de humo, el ruido, vapores y material en suspensión, presencia de trabajo hacinado, malas posturas, y contacto directo con animales como perros y roedores. Esta investigación es de importancia para el desarrollo del presente proyecto de investigación, ya que a través de esta se pueden evidenciar una gran cantidad de factores biomecánicos, químicos, biológicos y psicológicos que pueden afectar el ambiente de trabajo, disminuyendo de forma considerable el bienestar y la felicidad de los trabajadores en relación con la economía, la parte física y psicológica de los trabajadores.

Zambrano (2006) realiza una investigación titulada “Estresores en las unidades de cuidado intensivo”. Este proyecto tuvo como objetivo el de determinar el nivel de estrés e identificar los estresores que afectan al personal de enfermería que labora en la unidad de cuidados intensivos en Cúcuta, en el año 2005. La metodología empleada es de tipo descriptivo de corte transversal y la muestra consta de 22 enfermeras y 59 auxiliares de enfermería para un total de 81 personas. El instrumento empleado es un cuestionario diseñado por Reig. A. y Caruana A. en 1990 en el que se presentan 68 estresores. Dentro de los resultados obtenidos se tiene que el 94 por ciento del personal de enfermería presente algún grado de estrés. Adicionalmente, el mayor estresor se encuentra relacionado a problemas con los superiores, seguido de la sobre carga laboral y el contacto con el dolor y la muerte. Se observa mayor grado de estrés en enfermeras jóvenes, de

estado civil casadas y con menor experiencia. Este trabajo es de importancia para el desarrollo del presente proyecto de investigación toda vez que pone en evidencia como los factores generadores de estrés pueden afectar no solamente el normal desarrollo de las funciones de los trabajadores, sino que además estos se ven abocados a una alta carga emocional afecta la parte psicológica de los mismo, reflejada en la felicidad y el bienestar laboral de los trabajadores.

Marco Teórico

Dentro de cualquier organización, es importante tener en cuentas diferentes aspectos que le pueden brindar un bienestar a los empleados que en ella labora, fortaleciendo no solo los vínculos laborales, sino por el contrario aumentando las opciones de producción laboral, aumentando así no solamente las ganancias de tipo económico, sino por el contrario aportando estabilidad a un clima organizacional ameno.

Dentro del marco teórico del presente proyecto, se tendrán una perspectiva desde la psicología positiva, el clima organizacional y algunos referentes teóricos sobre las variables determinantes del mismo como lo es el bienestar psicológico, a satisfacción laboral y finalmente la felicidad.

La psicología positiva

El enfoque de la psicología positiva según el autor Martin Seligman se deben estudiar desde tres pilares, las experiencias subjetivas positivas, que abarca: complacencia, alegría, bienestar y satisfacción; flow y felicidad; esperanza y optimismo. Los rasgos individuales positivos, que embarca: habilidad interpersonal, valores y fortalezas del carácter; Vitudes cívicas y las instituciones positivas, tales como: familia,

escuela, negocios y sociedades positivas (Silegman 2000, citado por Veloso-Besio, Cuadra-Peralta, Gil-Rodriguez, Quiroz-Cornejo y Meza-Castro, 2015).

La psicología positiva en las organizaciones es fundamental para su buen funcionamiento, son conscientes que para sobrevivir deben basarse bajo este enfoque e incorporar lo positivo. Así lograrán que sus colaboradores sean proactivos, responsables, tengan iniciativa en sus funciones y busquen la excelencia, de esta manera sean eficientes en su trabajo y en su desarrollo personal (Salanova, Llorens y Martínez, 2016).

Es aquí donde se incorpora la psicología organizacional positiva se define como el “estudio científico del funcionamiento óptimo de la salud de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como de la gestión efectiva del bienestar psicosocial en el trabajo y del desarrollo de organizaciones para que sean más saludables” (Salanova, Llorens y Martínez, 2016). Para lograr el éxito de la empresa es importante reconocer a los colaboradores como seres valiosos, donde se protege su salud mental y su bienestar para lograr un clima organizacional ameno, donde cada trabajador se sienta dichoso con su labor.

El clima organizacional

Es cierto, que las entidades, empresas u organizaciones de tipo administrativo tienen su propio esquema de necesidades, beneficios y jerarquías, dependiendo del tipo de organización que sea, su actividad principal, la cantidad de trabajadores que tenga, el sector al que se dedique, etc., sin embargo, todas tienen en común algunos elementos, dentro de los cuales encontramos los aspectos psicológicos y motivacionales para los empleados y los cuales son fundamentales al momento de tener un buen clima organizacional.

Pero, para esto es importante tener en cuenta el concepto de clima organizacional, que es “un fenómeno perceptual, experiencial, multidimensional que es ampliamente compartido por los miembros de una unidad o de una organización determinada. Su función principal es la de unificar y dar forma a los comportamientos individuales hacia los modos de comportamiento dictados por las exigencias organizativas, destacan ocho dimensiones en las que según su perspectiva se debe estudiar: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, equidad, innovación y reconocimiento” (Quiñonez, Pérez, Campos y Cuellar, 2015. Pág. 15).

Figura 1: Elementos del clima organizacional



Fuente. Satisfacción laboral y su relación con la evaluación de desempeño de los trabajadores. (Tomado de Cano y Núñez, 2015)

Aquí, se evidencia que el clima organizacional es un fenómeno que unifica los comportamientos de los empleados, determinado por factores que se presentan en el ámbito laboral diariamente y que influyen en la percepción psicológica de los empleados,

por ejemplo, el concepto de las variables que son fuente de este proyecto investigativo como lo son el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y la felicidad. Además de esto, de implicar los factores no solo internos, sino también los externos.

Estos factores internos podrían considerarse como las variables de la satisfacción laboral, manejándose así internamente en la empresa, por otro lado, los factores externos brinda una similitud con las variables de bienestar psicológico y felicidad ya que cada una de estas depende del empleado directamente y el entorno en el cual él se desenvuelve.

Bienestar psicológico

Es importante, definir cada una de estas variables, es por esto que el bienestar psicológico, dentro de la óptica general se puede tomar como un concepto amplio donde se integran algunas dimensiones sociales, subjetivas y psicológicas, así como los comportamientos que se encuentran relacionados con la salud en general, todo esto para que las personas funcionen de un modo más positivo. (Ryff, 1995, citado por Freire, Ferradas, Nuñez y Valle, 2016).

Aquí, se puede aplicar este concepto al ámbito laboral, buscando una relación directa de estos factores con el lugar de trabajo, que es finalmente donde se pasa la mayoría del tiempo, todos estos ítems deben ser evaluados para poder determinar cuál es la relación directa que tienen con las demás variables, dentro de las cuales se encuentra, la satisfacción laboral y la felicidad, estos dos últimos, hacen un conjuntos con el bienestar psicológico para analizar individualmente las opciones y consideraciones acerca de la versión y el sentimiento hacia la entidad para la cual laboran.

Escalas del bienestar psicológico

Como, se evidencio anteriormente, el bienestar psicológico, pretende realizar una concepción y una valoración de aspectos importantes para cada individuo. Para medir estos factores, se encuentranuto aceptación: En esta valoración, es importante tener en cuenta que la auto aceptación, tiene una estrecha relación en la forma en la cual se ven los individuos, la imagen que cada uno se forjo de manera individual.

Relaciones positivas: Estas relaciones, hacen referencia al entorno, si considera que se cuentan con relaciones positivas o no, puede ser en el entorno laboral.

Propósito en la vida: Aquí, este propósito, evalúa algunos aspectos importantes dentro de los cuales, se encuentra que se desea realizar en la vida, como lo desea hacer y si lo ha logrado.

Crecimiento personal: En este aspecto es importante, tener en cuenta que en el ámbito laboral algunas veces el crecimiento personal puede pasar a un segundo plano y es ahí donde se encuentra la insatisfacción.

Autonomía: La autonomía, hace relación a la capacidad de cada ser humano de tomar decisiones por su propia cuenta, esto se aplica tanto en la vida y algunas veces se ve coartado en el ámbito laboral.

Dominio del entorno: La relación de cada uno de los individuos con su entorno en este caso el entorno laboral.

Figura 2: Escalas del bienestar psicológico



Fuente. Esquema del modelo de bienestar de Carol Ryff. (Tomado de crecimiento positivo, 2018)

Satisfacción Laboral

Inicialmente, la satisfacción laboral, se ha venido estudiando desde hace muchos, años, teniendo sus primeras apariciones en definiciones bajo conceptos netamente laborales, como lo son los conceptos definidos por Maslow, Taylor y Locke, estos conceptos solo se definía la satisfacción como tener una motivación y seguirla, eso brindaba una satisfacción “ Toda actividad de una persona está motivada, impulsada, dirigida, y movilizada, desde el punto de vista psicológico, por los motivos conscientes o inconscientes. Los motivos son los mecanismos psicológicos que impulsan y dan dirección a la actuación” (Zaras, Báez, Ferias y Hernández, 2014)

Sin embargo, con la constante evolución de las diferentes áreas, la psicología pretendía brindar una definición que estuviera acorde no solo con los lineamientos laborales, sino también con el aspecto psicológico individual, hay es cuando se puede determinar como “el resultado de la valoración cognoscitiva y afectiva, de lo que uno

percibe de las características del trabajo y el reflejo de las características del trabajo en su medio” (Zaras, Báez, Ferias y Hernández, 2014).

Esta, es la variable, tiene unas dimensiones que pueden ser tenidas en cuenta durante el estudio, por ejemplo, encontramos los eventos en los cuales se da la satisfacción laboral, se encuentra incluida la satisfacción laboral, la satisfacción económica, la satisfacción con las promociones, con los reconocimientos, los beneficios y las condiciones de trabajo. Así mismo, se encuentran otras variables que pueden determinar si se cuenta o no con la satisfacción laboral.

Figura 3: Elementos de la satisfacción e insatisfacción laboral.



Fuente. Esquema de satisfacción e insatisfacción laboral. (Tomado Psicólogos organizacionales, 2018).

Según, esta ilustración, muestra que la productividad, el ausentismo y la rotación son algunos de los factores influyentes y que se deban tener en cuenta al momento de analizar lo pertinente a la satisfacción laboral. Igualmente, la insatisfacción, se puede medir con aspectos como la negligencia, la falta de lealtad, entren otros.

La felicidad

Esta variable, ha sido quizás una de las más difíciles de definir, ya que se relaciona directamente con el ser humano y por ende tiene muchas opciones para que pueda ser determinada, es decir, que este concepto va ligado a las necesidades y las prioridades de un ser humano determinado. Por ejemplo, si un padre de familia requiere tener mayores ingresos para así obtener una estabilidad económica junto a su familia, esa sería su prioridad, por ende, su felicidad está directamente ligada al hecho de satisfacer esta necesidad.

Por el contrario, para otro empleado, puede ser más importante que la empresa le brinde los recursos económicos subsidiados para culminar sus estudios académicos, esta sería su necesidad en el momento y su felicidad sería directamente proporcional al momento en el cual se supere o se de esta acción.

Es así, que “Se puede decir entonces que la felicidad puede tomar diferentes formas, dependiendo de la cultura, la época y hasta la misma personalidad del individuo; éstos y muchos otros aspectos más moldean, en su conjunto, la mismidad e ipseidad de cada individuo, es decir, su identidad” (Gamero Maldonado, 2013). Cada concepto de felicidad se puede definir respecto de las necesidades, creencias, época, etc., relacionadas con cada ser humano particularmente.

Sin embargo, aunque esta sea la definición, no puede ser utilizada para el presente proyecto, ya que se determinara de alguna manera una similitud en los ítems a ser

manejados para el diseño de los instrumentos de recolección de información. Aquí se manejan algunas variables las cuales pueden ser manejadas en 4 dimensiones.

Dimensiones de la felicidad

Sentido positivo de la vida: Aquí, se encuentran aspectos relacionados con la depresión, el fracaso, el pesimismo, la intranquilidad, etc.

Satisfacción con la vida: Aquí, se analizan aspectos como si está satisfecho con la vida o si tiene unas buenas condiciones de vida.

Realización personal: Existen diversos tipos de realización, pero en esta dimensión se consulta respecto de que si la persona se siente realizada y si la felicidad que vive no es por momentánea, si cree que no le falta nada, etc...

Alegría de vivir: Esta hace referencia a las alegrías de la vida o las experiencias maravillosas.

Figura 4: Dimensiones de la felicidad



Fuente: Elaboración propia

Aquí, se evidencia el ciclo mediante el cual se puede medir la felicidad, sin embargo, esta felicidad, está ligada con un aspecto muy importante que es la satisfacción laboral, si bien es cierto que son aspectos fundamentales los anteriormente mencionados, la satisfacción en el ámbito laboral puede llegar a ser la causante las realizaciones personales, o la satisfacción de las condiciones mínimas de vida.

Adicionalmente, la felicidad mide aspectos de índole personal del empleado, y su relación con la vida, el optimismo, la alegría de vivir, estos aspectos importantes para determinar esta variable y su relación con los aspectos socio laborales.

Marco Conceptual

Bienestar psicológico

Hace referencia a la autorrealización y, principalmente, a la evaluación respecto del desarrollo de una vida con propósitos importantes (Cueto y cols, 2016)

Felicidad en el trabajo

Son pequeños instantes, de detalles vividos en el día a día, su principal característica sea la futilidad, su capacidad de aparecer y desaparecer de forma constante a lo largo de nuestras vidas (Moccia, 2016)

Organización

Es un grupo de personas que buscan un fin común, a través de estrategias coordinadas a nivel jerárquico (Chiavenato y Sapiro, 2017).

Satisfacción laboral

Actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo (Miras y Cols, 2017)

Empoderamiento

Es el hecho de atribuir poder y autoridad a los subordinados, hacerles sentir que son dueños de su trabajo, creándoles un sentido de pertenencia, por lo que genera varios beneficios, entre ellos, un mayor compromiso y responsabilidad (López, 2015)

Marco Contextual

El campo del hotelería en la ciudad de Cúcuta ha presentado un crecimiento importante a lo largo de los últimos años, es así como el hotel Holiday Inn que tuvo sus inicios en 1952 en Memphis, Tennessee, por el Sr Kemmons Wilson después de hacerse conocer a nivel mundial y respaldado por la cadena internacional IHG llega a Cúcuta en el año 2015, incursionando como el segundo hotel de cinco (5) estrellas de la ciudad.

En el año 2016 destacado por su calidad y su servicio se le hace entrega del premio como el mejor Hotel Holiday Inn de Latinoamérica de esta forma ratifica la misión con la que frecuentemente se involucre y de esta forma se forma un carácter de mayor exigencia al personal que allí labora, desde sus inicios se ha logrado ubicar en la calle 11A N° 1E-132 del barrio Quinta Vélez.

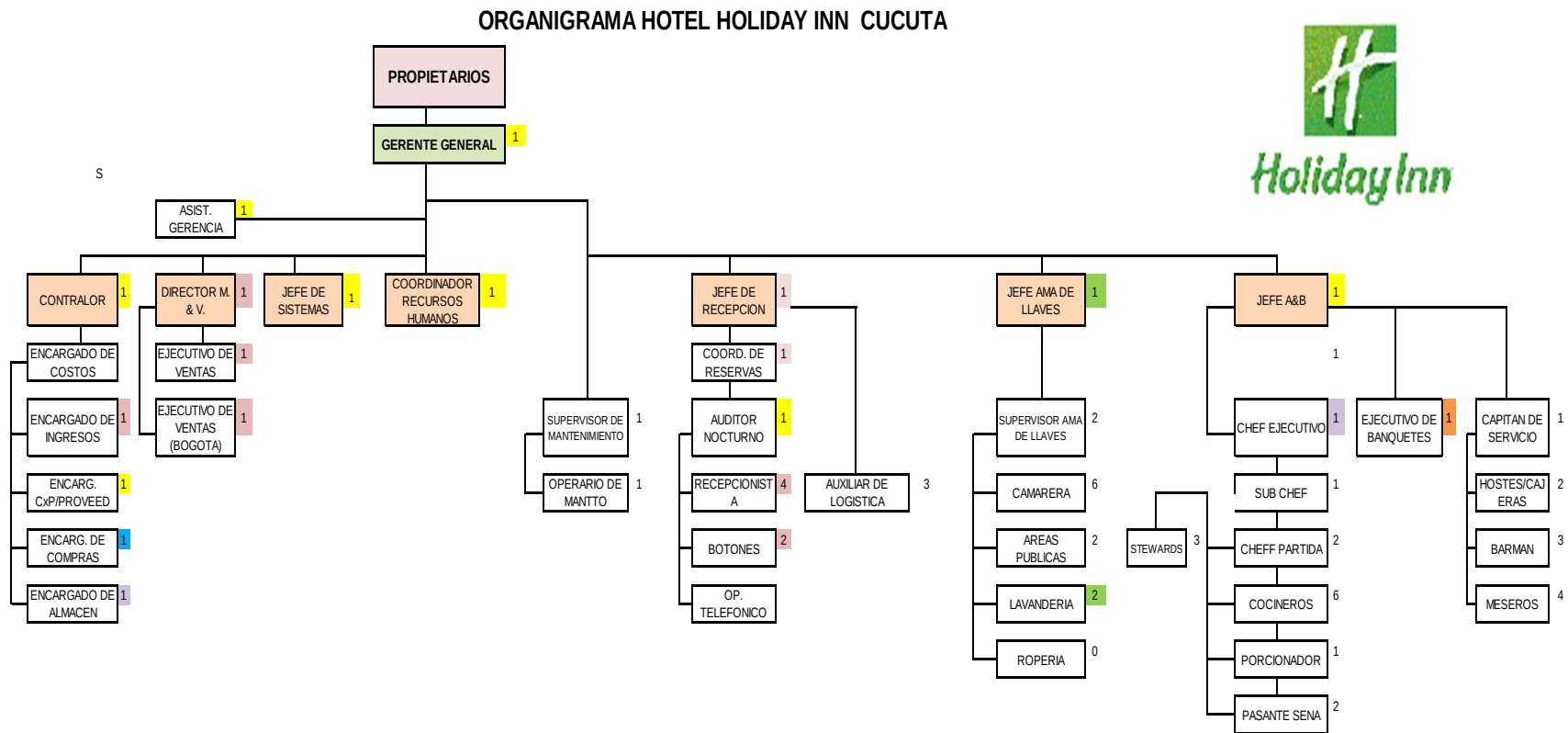
Mision

Posicionar el Hotel Holiday Inn Cúcuta como uno de los mejores hoteles y centro de negocios de Colombia, a través del cumplimiento de los estándares de la marca, garantizando una experiencia inolvidable ofrecida por un equipo de trabajo idóneo, superando las expectativas de IHG, dueños, operadores y colaboradores que permitan mantener un negocio responsable, comprometido con el mejoramiento continuo.

Vision

Ser uno de los mejores hoteles y centro de negocios de Colombia

Figura 5. Organigrama



Fuente: Hotel Holiday Inn Cucuta

Marco Legal

Tabla 1. Matriz Legal

Publicado por	Jerarquía de la norma	Numero/fecha	Titulo
Congreso de Colombia	Ley	1010 de 2006	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo
Ministerio de protección social	de Resolución	2646 de 2008	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosociales en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por estrés ocupacional
Ministerio de trabajo	Resolución	652 de 2012	Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.

Congreso de Colombia	Ley	1616 de 2012	Salud mental y otras disposiciones (estrés laboral por afectaciones a la salud mental)
Ministerio de trabajo	Resolución	1356 de 2012	Por la cual se modifica parcialmente la resolución 652 de 2012. (comité de convivencia laboral)
Congreso de Colombia	Ley	1562 de 2012	Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.
Ministerio de trabajo	Decreto	1477 de 2014	Nueva tabla de enfermedades laborales
Ministerio del trabajo	Decreto	1443 de 2014	Implementación del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo
Ministerio de trabajo	Decreto	1072 de 2015	Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo

Fuente: Congreso de Colombia, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Protección Social- Elaboración Propia

Diseño Metodológico

Diseño y alcance

Para el desarrollo de esta investigación se seleccionó un enfoque de investigación Cuantitativo donde utiliza la recolección de datos para probar hipótesis mediante un análisis estadístico, con ayuda de la medición numérica. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) obtenidos del Cuestionario de variables sociolaborales, escala de Bienestar Psicológico de Ryff (Díaz, et.al. 2006), escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 1999, citado por campos, 2017) y la escala para medir la Felicidad (Alarcón, 2006), sobre variables previamente operacionalizadas para su respectiva medición.

Se adoptó un diseño no experimental, ya que en este estudio no se realizó ningún Control sobre las variables independientes. Por lo tanto, son situaciones que ya están manifestándose, no han sido provocadas intencionalmente (Hernández, et al, 2014).

Se desarrolló de tipo correlacional, debido a que se necesita conocer la manera en que los cambios de una variable influyen en las otras variables y están relacionadas (Cauas, 2015).

Se trabajó un Corte Transversal descriptivo, debido a que la recolección de los datos se ubicó en un momento único en la línea del tiempo, no se construyó de ninguna situación, con el propósito es describir las variables y su posible incidencia y/o interrelación en un momento dado (Cauas, 2015).

Población y Muestra

La población son aquellos elementos que tienen algunas características que pueden ser estudiadas (Ventura, 2017). Para el caso de esta investigación la población

objeto de estudio serán los colaboradores del sector hotelero de la Ciudad de Cúcuta, Norte de Santander.

Tomando en cuenta las necesidades de la investigación y en base al diseño metodológico, se concluyó que el censo es el apropiado para la medición de la investigación.

El censo permite abarcar el conteo completo de una población (Malhotra, 2008). Se trabaja dos tipos de muestras, M1: 64 Empleados fijos y M2: 17 Empleados extra, para un total de 81 colaboradores.

Instrumentos de recolección de información

Escala de Bienestar Psicológico de Ryff (Díaz, et. al. 2006).

Este instrumento fue elaborado por Carol Ryff, es una buena herramienta para el estudio del bienestar psicológico en el campo de la psicología positiva.

La escala de bienestar psicológico ha tenido diversas modificaciones para mejorar la consistencia interna, manteniendo un ajuste de los datos del modelo teórico de seis dimensiones, dichas dimensiones presentan dentro de sus análisis son así: auto aceptación (α de Cronbach = .78), relaciones positivas (α = .83), autonomía (α = .69), dominio del entorno (α = .69), crecimiento personal (α = .68) y propósito en la vida (α = .78).

Dimensiones:

Auto aceptación: Ítems 1, 7, 13, 19, 25, y 31.

Relaciones positivas: Ítems 2, 8, 14, 20, 26, y 32.

Autonomía: Ítems 3, 4, 9, 10, 15, 21, 27, y 33.

Dominio del entorno: Ítems 5, 11, 16, 22, 28 y 39.

Crecimiento personal: Ítems 24, 30, 34, 35, 36, 37, y 38.

Propósito en la vida: Ítems 6, 12, 17, 18, 23 y 29.

La escala es de tipo Likert con cinco alternativas de respuesta: Nunca (1), Casi Nunca (2), A Veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5). No hay respuesta buena ni mala y tampoco existe límite de tiempo.

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 1999 Citado por Campos, 2017).

Instrumento elaborado por la psicóloga Palma Carrillo (1999), baremado en Chiclayo por Idrogo (2008), en la Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo. Se puede aplicar de forma individual o colectiva a personas de 17 años en adelante. Tiene una duración de 15 minutos que consta de 27 ítems, la escala es de tipo Likert con cinco alternativas de respuesta: Nunca (1), Casi Nunca (2), A Veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5), organizado en cuatro factores:

Significación en la tarea: Ítems 4, 7, 13, 18, 21, 22 y 26.

Condiciones de trabajo: Ítems 1, 8, 12, 15, 17, 20, 23.

Reconocimiento personal y/o social: Ítems 3, 6, 10, 11, 14, 19, 25 y 27.

Beneficios económicos: Ítems 2, 5, 9, 16 y 24.

Cada pregunta posee un valor de 1 a 5, en las preguntas, 1, 3, 4, 7, 8, 9, 11, 14, 15, 16, 18, 21, 22, 23, 25, 26, 27. Además se puntúa de la misma forma a la inversa en los ítems restantes (2, 5, 6, 10, 12, 13, 17, 19, 20, 24).

Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendido de ítems positivos y negativos, agrupados por análisis factorial que exploran la variable

satisfacción laboral que permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuan agradable o desagradable le resulta al trabajador la actividad laboral.

Escala para medir la Felicidad (Alarcón, 2006).

Instrumento elaborado por Reynaldo Alarcón (2006). El escaso número de instrumentos para medir la felicidad llevo a construir una nueva escala para medirla. A esta motivación se debe la influencia que ejercen los factores culturales sobre el significado subjetivo de los términos que la gente les atribuye; y en la conceptualización teórica de una conducta.

La escala de medida de la felicidad, integrada por 27 ítems de tipo Likert con cinco alternativas de respuesta: Nunca (1), Casi Nunca (2), A Veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5).

El análisis factorial ha logrado identificar cuatro factores subyacentes tras el constructo felicidad:

Sentido Positivo de la Vida: Ítems 2, 7, 11, 14, 17, 18, 19, 20, 22, 23 y 26.

Satisfacción con la Vida: Ítems 1, 3, 4, 5, 6 y 10.

Realización Personal: Ítems 8, 9, 21, 24, 25 y 27.

Alegría de vivir: Ítems 12, 13, 15 y 16.

El análisis psicométrico comprendió correlaciones ítem-escala, encontrando coeficientes r Producto altamente significativo en todos los ítems, el valor medio de las correlaciones es altamente significativo ($r=.511$; $p<.001$). Es decir, los reactivos miden indicadores de u mismo constructo y lo miden con eficacia. La escala demuestra los altos coeficientes Alpha de sus ítems y el de la escala total ($\alpha=.916$).

Resultados

Una vez se diseñaron, analizaron, validaron y aplicaron los instrumentos de recolección de información estipulados en el capítulo anterior, fue necesaria la aplicación de 81 encuestas a los miembros del Hotel Holliday In ubicado en la ciudad de San José de Cúcuta, Norte de Santander.

Inicialmente, se presentó un análisis de aspectos sociodemográficos, que incluyen respuestas a preguntas básicas. Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 2. Género

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	36	44
Femenino	45	56
Total	81	100

Fuente: Elaboración propia

Es pertinente indicar que se tomó una muestra de 81 empleados del Hotel holliday In, donde según la tabla anterior, se puede identificar que un 44% del personal es del género masculino y un 56% equivalente a 45 personas equivalen al género femenino.

Tabla 3. Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25 años	20	25
26 a 50 años	60	74
51 a 65 años	1	1
Total	81	100

Fuente: Elaboración propia

Dentro de la presente variable se puede identificar que un 74% de la población encuestada se encuentra en un rango de edad que va desde los 26 años a los 50, el 25% de las personas se encuentran en un rango de los 18 a los 25 años, finalmente, un 1 % se encuentra en el rango de los 51 a los 65 años.

Tabla 4. Tiempo de servicio

Tiempo de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	28	35
1 a 5 años	48	59
6 a 10 años	4	5
Más de 20 años	1	1
Total	81	100

Fuente: Elaboración propia

Como se pudo evidenciar en la tabla No, referente al tiempo de servicio en la entidad, un 59% ha laborado en un lapso de tiempo de 1 a 5 años, un 35% ha laborado menos de 1 año, en el lapso de tiempo de 6 a 10 años un 5% y solo un 1% equivalente a 1 persona ha laborado más de 20 años.

Tabla 5. Cargo

Cargo	Frecuencia	Porcentaje
Auxiliar	44	54
Técnico y/o Tecnológico	20	25
Profesional Universitario	15	19
Profesional Especializado	2	2
Total	81	100

Fuente: Elaboración propia

En lo referente a los cargos ocupados por los empleados, un 54% de los encuestados ocupa el cargo de auxiliar, mientras que un 25% ocupa el cargo de técnico dentro del hotel, un 19% ocupa el cargo de profesional universitario y finalmente el 2% ocupa un cargo de profesional especializado.

Tabla 6. Formación académica

Formación académica	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	2	2
Secundaria	27	33
Técnica y/o Tecnológica	38	47
Pregrado	12	15
Postgrado	2	2
Total	81	100

Fuente: Elaboración propia

Otra de las variables socio laborales analizadas dentro de esta encuesta fue la formación académica, donde un 47% de los encuestados manifiestan tener una formación técnica o tecnológica, un 33% manifiesta haber cursado la secundaria, un 15% realizaron un pregrado y un 2% realizó un postgrado, mientras el otro 2% culminó sus estudios de básica primaria.

Tabla 7. Tipo de contratación

Tipo de contratación	Frecuencia	Porcentaje
Contrato a término fijo	14	17
Contrato a término indefinido	52	64
Contrato de obra o labor	10	12
Contrato de aprendizaje	1	1
Contrato temporal, ocasional o accidental	3	4
Contrato civil por prestación de servicios	1	1
Total	81	100

Fuente: Elaboración propia

Un aspecto importante dentro del estudio de estas variables, fue el tipo de contratación manejado por la entidad, donde se encuentra como resultado que un 64% tiene un contrato a término indefinido, un 17% un contrato a término fijo, otro 12% un contrato por obra o labor, un 4% maneja un contrato temporal, finalmente un 1% tiene con contrato por prestación de servicio y un 1% un contrato de aprendizaje.

Tabla 8. Sector económico

Sector económico	Frecuencia	Porcentaje
Sector Económico 12. Hoteles y Restaurantes	81	100

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, las 81 personas que practicaron el estudio, pertenecen al sector económico No. 12 Hoteles y restaurantes.

Tabla 9. Autoaceptación

Autoaceptación	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	28	35
Alto	45	56
Muy alto	8	9
Total	81	100

Fuente: Elaboración propia

Adentrándonos un poco más en el estudio de las variables, se puede determinar que una de las variables que componen el estudio del bienestar psicológico, en esta distribución de frecuencias se pudo determinar que un 56% de la población del hotel Holliday In, manifestó tener un alto grado de Autoaceptación,, entendiéndose esto como

el hecho de que se sienta bien consigo mismas independientemente de los problemas que puedan tener en ese momento, un 35% manifestó tener moderado ese aspecto y finalmente un 9% manifestó tener un muy alto grado de auto aceptación.

Tabla 10. Relaciones positivas

Relaciones Positivas	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	15
Moderado	36	44
Alto	30	37
Muy alto	3	4
Total	81	100

Fuente: Elaboración propia

Las relaciones positivas, según el instrumento utilizado, es la capacidad de las personas de “mantener relaciones sociales estables y tener amigos en los que pueda confiar.” (Díaz y cols, 2005), según esto; un 44% de los empleados manifestó tener un grado moderado de esta variable, mientras que un 37% manifestó tenerlo alto, un 4% muy alto y finalmente un 15% bajo, considerándose este como el hecho de no mantener buenas relaciones sociales con las demás personas.

Tabla 11. Autonomía

Autonomía	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	14
Moderado	39	48
Alto	31	38
Total	81	100

Fuente: Elaboración propia

Esta variable del bienestar psicológico, puede medirse en 3 grados, donde un 48% manifiesta tener un grado de autonomía moderado, un 38% lo considera alto y un 14% bajo. Esta variable puede entenderse como el hecho de mantener su independencia y autoridad persona en los diferentes contextos.

Tabla 12. Dominio del entorno

Dominio del Entorno	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1
Moderado	14	17
Alto	54	67
Muy alto	12	15
Total	81	100

Fuente: Elaboración propia

El dominio del entorno, puede entenderse como “habilidad personal para elegir o crear entornos favorables para satisfacer los deseos y necesidades propias” (Díaz y cols, 2005). Esta habilidad la considera un 15% muy alta, un 67% en un alto grado, un 17 % en un grado moderado y finalmente un 1% en un bajo grado de dominio del entorno.

Tabla 13. Crecimiento personal

Crecimiento Personal	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2
Moderado	21	26
Alto	51	63
Muy alto	7	9
Total	81	100

Fuente: Elaboración propia

Esta variable, según los resultados obtenidos puede determinar que un 63% considera tener un grado alto, un 9% un grado muy alto de crecimiento personal, contrario a un 26% que considera tener un grado moderado de este y solo un 2% lo considera bajo, esto quiere decir que estas personas consideran “poder seguir creciendo como persona y llevar al máximo sus capacidades” (Díaz y cols, 2005).

Tabla 14. Propósito en la vida

Propósito en la Vida	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	11	13
Alto	50	62
Muy alto	20	25
Total	81	100

Fuente: Elaboración propia

El hecho de imponerse metas y retos a nivel personal, se considera como el hecho de tener un propósito en la vida, lo que indica que un 62% considera tener un alto grado de este propósito, un 25% un muy alto grado y finalmente un 13% un grado moderado de tener un propósito en la vida.

Tabla 15. Bienestar psicológico

Bienestar Psicológico	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1
Moderado	28	35
Alto	52	64
Total	81	100

Fuente: Elaboración propia

El bienestar psicológico puede considerarse como una mezcla de estas variables anteriores, dando como resultado que el 64% considera tener un alto grado de bienestar psicológico, un 35% un grado moderado y finalmente un 1% un bienestar psicológico bajo.

Tabla 16. Significación en la tarea

Significación en la Tarea	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	6	8
Alto	44	54
Muy alto	31	38
Total	81	100

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla, se puede definir la primera variable de la satisfacción laboral, entendiéndose como el hecho de estar satisfecho con la tarea asignada laboralmente, al respecto se puede decir que en el Hotel Holliday In, los empleados se encuentra en un 38% considerándose con un muy alto grado de satisfacción en la significación de su tarea, en un 54% alto y en un 8% en un grado moderado la satisfacción con este aspecto.

Tabla 17. Condiciones de trabajo

Condiciones de Trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1
Moderado	17	21
Alto	49	60
Muy alto	14	17
Total	81	100

Fuente: Elaboración propia

Otra de las variables de la satisfacción laboral son las condiciones de trabajo, donde un 60% considera tener unas condiciones altas, un 17% muy altas, un 21% moderadas y un 1% bajas, respecto de esta, puede determinarse como las condiciones que enmarcan su entorno laboral y en qué grado de satisfacción se encuentran con estas.

Tabla 18. Reconocimiento personal

Reconocimiento Personal y/o Social	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	20	25
Alto	61	75
Total	81	100

Fuente: Elaboración propia

Como se puede evidenciar en la tabla No., un 75% de los empleados del Holliday In, consideran tener un alto grado de reconocimiento personal, mientras el otro 25% lo considera moderado, en esta variable de la satisfacción laboral, se encuentran los reconocimientos por parte de la empresa en la labor realizada ya sea público o privado, sin embargo, este tipo de estímulos hacen sentir satisfecho o no al empleado.

Tabla 19. Beneficios Económicos

Beneficios Económicos	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	1
Bajo	14	17
Moderado	48	59
Alto	18	22
Total	81	100

Fuente: Elaboración propia

Los reconocimientos económicos, juegan un papel importante en la satisfacción de los empleados, como se puede evidenciar en la tabla anterior, donde el 22% considera tener un alto grado de satisfacción con los reconocimientos económicos, un 59% y un 17%, moderado y bajo respectivamente, y finalmente un 1% de los empleados considera tener un muy bajo grado de satisfacción con los reconocimientos económicos entregados por el hotel Holiday Inn en la ciudad de Cúcuta.

Tabla 20. Satisfacción laboral

Satisfacción Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	20	25
Alto	61	75
Total	81	100

Fuente: Elaboración propia

La satisfacción laboral, reúne todas las variables anteriormente mencionadas, de las cuales, un 75% del personal del Hotel Holliday In, considera tener un alto grado de satisfacción laboral, un 25% adicional considera tener un grado moderado de la misma.

Tabla 21. Sentido positivo de la vida

Sentido Positivo de la Vida	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1
Moderado	6	7
Alto	61	75
Muy alto	13	16
Total	81	100

Fuente: Elaboración propia

Esta tabla anterior identifica una de las dimensiones de la escala de la felicidad, donde un 75% considera tener un alto sentido positivo de la vida, un 16% un muy alto, un 7% moderado y un 1 % un bajo grado de sentido positivo de la vida, siendo este considerado como el hecho de sentirse feliz consigo mismo, no tener depresión, y tener siempre pensamientos positivos para con ellos.

Tabla 22. Satisfacción con la vida

Satisfacción con la Vida	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	9	11
Alto	60	74
Muy alto	12	15
Total	81	100

Fuente: Elaboración propia

Esta satisfacción con la vida, se puede entender como el sentimiento de “satisfacción expresado por lo que se ha alcanzado y por el hecho de que la persona cree que está donde tiene que estar, o porque se encuentra muy cerca de alcanzar el ideal de su vida” (Alarcón, 2006). En esta dimensión, se puede considerar que un 15% tiene un muy alto grado de satisfacción con la vida, un 74% un alto grado y un 11% un grado moderado de esta dimensión.

Tabla 23. Realización personal

Realización Personal	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	1
Bajo	3	4
Moderado	42	52
Alto	31	38
Muy alto	4	5
Total	81	100

Fuente: Elaboración propia

La realización personal, cuenta como el hecho de considerar plenamente satisfecho con su plan de vida, la consecución de las metas y finalmente haber logrado sus objetivos. Respecto a esto, solo un 5% considera tener un muy alto grado de realización personal, un 38% un alto grado, un 52% un grado moderado, 4% un grado bajo y un 1% un grado muy bajo de consecución de esta dimensión.

Tabla 24. Alegría de vivir

Alegría de Vivir	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	3	4
Alto	38	47
Muy alto	40	49
Total	81	100

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la siguiente tabla, un 49% de los empleados manifiesta tener una muy alta alegría de vivir, mientras que un 47% un alto grado de la misma y finalmente un 4% una alegría de vivir moderada. Esta dimensión de la escala de la

felicidad, manifiestan “lo maravilloso que es vivir, refieren experiencias positivas de la vida y sentirse generalmente bien consigo mismos y con los demás” (Alarcón, 2006).

Tabla 25. Felicidad

Felicidad	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	10	12
Alto	71	88
Total	81	100

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, todas estas dimensiones pueden determinar lo que es la felicidad, respecto a esto un 88% de los empleados del Hotel Holliday In considera tener un alto grado de felicidad, mientras que el otro 12% un grado moderado, esto evaluando los aspectos anteriores.

Tabla 26. Estadísticos descriptivos

Estadísticos descriptivos	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Autoaceptación	81	3	5	3,75	0,62
Relaciones Positivas	81	2	5	3,30	0,77
Autonomía	81	2	4	3,25	0,68
Dominio del Entorno	81	2	5	3,95	0,61
Crecimiento Personal	81	2	5	3,78	0,63
Propósito en la Vida	81	3	5	4,11	0,61
Bienestar Psicológico	81	2	4	3,63	0,51
Significación en la Tarea	81	3	5	4,31	0,61
Condiciones de Trabajo	81	2	5	3,94	0,66
Reconocimiento Personal y/o Social	81	3	4	3,75	0,43
Beneficios Económicos	81	1	4	3,02	0,67
Satisfacción Laboral	81	3	4	3,75	0,43
Sentido Positivo de la Vida	81	2	5	4,06	0,53
Satisfacción con la Vida	81	3	5	4,04	0,51
Realización Personal	81	1	5	3,42	0,70
Alegría de Vivir	81	3	5	4,46	0,57
Felicidad	81	3	4	3,88	0,33

Fuente: Elaboración propia

En esa tabla, de estadísticos descriptivos, puede evidenciarse todas las variables y las sub variables analizadas anteriormente, también se puede determinar que la muestra analizada fue de 81 personas y que la desviación estándar no varía mucho respecto de los datos de la media.

En la tabla se evidencia que la variable de bienestar psicológico se encuentra en un nivel alto (3,63) y a su vez su dimensión de propósito en la vida se encuentra muy alta (4,11) y las demás se encuentran altas; así mismo, la variable de Satisfacción laboral se encuentra en un nivel alto (3,75) y su dimensión significación en la tarea se encuentra en un nivel muy alto (4,31) y finalmente la variable de Felicidad se encuentra en un nivel alto (3,88), se observa que las dimensiones de sentido positivo de la vida (4,06), satisfacción con la vida (4,04) y la alegría de vivir (4,46) se encuentran muy altas y las demás dimensiones se encuentran altas.

Tabla 27. Contingencias entre Bienestar psicológico y género

		Genero		Total
		Masculino	Femenino	
Bienestar Psicológico	Bajo	1	0	1
	Moderado	9	19	28
	Alto	26	26	52
Total		36	45	81

Fuente: Elaboración propia

Como se evidencia en la tabla anterior, se analiza una relación entre la variable Bienestar psicológico y la variable socio laboral del género, dando como resultado que 1 hombre de los encuestados consideró tener un grado de bienestar psicológico bajo, mientras que en el grado moderado se encuentra un total de 9 hombres y 19 mujeres finalmente se

puede inferir que 26 mujeres y 26 hombres consideraron tener un alto grado de bienestar psicológico.

Tabla 28. Contingencias entre Bienestar psicológico y edad

		Edad			Total
		18 a 25 años	26 a 50 años	51 a 65 años	
Bienestar Psicológico	Bajo	0	1	0	1
	Moderado	8	20	0	28
	Alto	12	39	1	52
Total		20	60	1	81

Fuente: Elaboración propia

En los resultados observados en la tabla anterior, que correlaciona la variable de Bienestar Psicológico y la edad de los trabajadores se evidencia que solo una persona manifestó tener un bienestar psicológico bajo que corresponde a una edad entre 26 a 50 años. También hay que destacar que la única persona que se encuentra en el rango de edad de 51 a 60 años afirma tener un bienestar psicológico alto.

Por otro lado, de las 60 personas que se encuentra entre los 26 a 50 años de edad, más de la mitad, es decir; 39 personas afirmaron tener un bienestar psicológico alto, mientras que otras 20 personas consideran tener un bienestar psicológico moderado. En relación a las personas más jóvenes, es decir; entre los 18 a 25 años, 12 personas de un total de 20 afirmaron tener un bienestar psicológico alto, mientras que las restantes 8 personas un bienestar psicológico moderado.

Tabla 29. Contingencias entre Bienestar psicológico y tiempo de servicio

		Tiempo de servicio				Total
		Menos de 1 año	1 a 5 años	6 a 10 años	Más de 20 años	
Bienestar Psicológico	Bajo	0	1	0	0	1
	Moderado	11	15	1	1	28

	Alto	17	32	3	0	52
Total		28	48	4	1	81

Fuente: Elaboración propia

Como se evidencia en la tabla anterior, se analiza una relación entre la variable Bienestar psicológico y la variable socio laboral correspondiente al tiempo de servicios de las personas en la profesión se observa que una persona con un tiempo de servicio entre 1 a 5 años afirma tener un bienestar psicológico bajo. Mientras que 32 personas de un total de 48 con el mismo tiempo de servicio consideran tener un bienestar psicológico alto.

Dentro de las 28 personas con menos de un año de servicio, 17 consideran tener un bienestar psicológico alto, y las restantes 11 personas un bienestar psicológico moderado, y no existen personas que consideren tener un bienestar psicológico bajo.

Tabla 30. Contingencias entre Bienestar psicológico y cargo

		Cargo				Total
		Auxiliar	Técnico y/o Tecnológico	Profesional Universitario	Profesional Especializado	
Bienestar Psicológico	Bajo	0	1	0	0	1
	Moderado	17	8	3	0	28
	Alto	27	11	12	2	52
Total		44	20	15	2	81

Fuente: Elaboración propia

En los resultados observados en la tabla anterior, que relaciona la variable de Bienestar Psicológico y cargo de los trabajadores se evidencia que 44 de 81 personas ocupan un cargo de auxiliar, es decir; más de la mitad, y 27 personas con cargo auxiliar

consideran tener un bienestar psicológico alto, mientras que 17 personas afirman tener un bienestar psicológico moderado. Cabe destacar que las personas con cargo de auxiliar no consideran tener un bienestar psicológico bajo.

Dentro del cargo de Técnico solo 1 persona de 20 considera tener un bienestar psicológico bajo, mientras que para los cargos de Profesional Universitario y Especializado no hay personas que consideran tener un bienestar psicológico bajo.

Tabla 31. Contingencias entre Bienestar psicológico y formación académica

		Formación académica					Total
		Primaria	Secundaria	Técnica y/o Tecnológica	Pregrado	Postgrado	
Bienestar Psicológico	Bajo	0	1	0	0	0	1
	Moderado	1	12	12	3	0	28
	Alto	1	14	26	9	2	52
Total		2	27	38	12	2	81

Fuente: Elaboración propia

En los resultados observados en la tabla anterior, que relaciona la variable de Bienestar Psicológico y la formación académica de los trabajadores se evidencia que 38 personas tienen una formación técnica o tecnológica y que ninguna de estas considera tener un bienestar psicológico bajo, mientras que 26 afirman tener un bienestar psicológico alto.

De las 2 personas con formación hasta primaria 1 afirma tener bienestar psicológico alto y 1 moderado. De las 27 personas con formación académica de secundario 14 afirman tener un bienestar psicológico alto y solo 1 persona un bienestar psicológico bajo.

No existen personas con formación de pregrado o postgrado que manifiesten tener un bienestar psicológico bajo.

Tabla 32. Contingencias entre Bienestar psicológico y tipo de contratación

		Tipo de contratación						Total
		Contrato a término o fijo	Contrato a término indefinido	Contrato de obra o labor	Contrato de aprendizaje	Contrato temporal, ocasional o accidental	Contrato civil por prestación de servicios	
Bienestar Psicológico	Bajo	0	1	0	0	0	0	1
	Moderado	3	21	2	0	2	0	28
	Alto	11	30	8	1	1	1	52
Total		14	52	10	1	3	1	81

Fuente: Elaboración propia

En los resultados observados en la tabla anterior, se relaciona la variable de Bienestar Psicológico y el tipo de vinculación los trabajadores se evidencia que la única persona vinculada a través de contrato de prestación de servicios considera tener un bienestar psicológico alto.

Por otra parte, de las 52 personas vinculadas a través de contrato de trabajo a término indefinido, 30 de ellas afirma tener un bienestar psicológico alto, es decir; más de la mitad; mientras que solo una afirma tener un bienestar psicológico bajo.

De las 14 personas vinculadas a través de contrato de trabajo a término fijo 11 manifestaron tener un bienestar psicológico alto y ninguna un bienestar psicológico bajo.

Tabla 33. Contingencias entre Bienestar psicológico y sector económico

		Sector económico	Total
		Sector Económico 12. Hoteles y Restaurantes	
Bienestar Psicológico	Bajo	1	1
	Moderado	28	28

	Alto	52	52
Total		81	81

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la correlación del bienestar psicológico y el sector hotelero, se puede determinar que un 52 de los empleados de este sector, concuerdan con tener un alto grado de bienestar, 28 de estos manifiestan tener un bienestar moderado y finalmente un 1 empleado manifiesta tener un bienestar bajo.

Tabla 34. Contingencias entre satisfacción laboral y genero

		Genero		Total
		Masculino	Femenino	
Satisfacción Laboral	Moderado	10	10	20
	Alto	26	35	61
Total		36	45	81

Fuente: Elaboración propia

Como se evidencia en la tabla anterior, se analiza una relación entre la variable satisfacción laboral y la variable socio laboral del género, dando como resultado que 26 hombres de los encuestados consideraron tener un grado de satisfacción laboral alto, mientras que en el grado moderado se encuentra un total de 10 hombres y 10 mujeres, finalmente se puede inferir que 35 mujeres y 26 hombres consideraron tener un alto grado de bienestar psicológico.

Tabla 35. Contingencias entre satisfacción laboral y edad

		Edad			Total
		18 a 25 años	26 a 50 años	51 a 65 años	
Satisfacción Laboral	Moderado	8	12	0	20
	Alto	12	48	1	61
Total		20	60	1	81

Fuente: Elaboración propia

En los resultados observados en la tabla anterior, que correlaciona la variable de satisfacción laboral y la edad de los trabajadores se evidencia que la única persona entre los 51 a 65 años manifestar tener un grado de satisfacción laboral alto.

Por otro lado, de las 60 personas que se encuentra entre los 26 a 50 años de edad, más de la mitad, es decir; 48 personas afirmaron tener un grado de satisfacción laboral alto, mientras que otras 12 personas consideran tener un grado de satisfacción laboral moderado.

En relación a las personas más jóvenes, es decir; entre los 18 a 25 años, 12 personas de un total de 20 afirmaron tener un grado de satisfacción laboral alto, mientras que las restantes 8 personas un grado de satisfacción laboral moderado.

Tabla 36. Contingencias entre satisfacción laboral y tiempo de servicio

		Tiempo de servicio				Total
		Menos de 1 año	1 a 5 años	6 a 10 años	Más de 20 años	
Satisfacción Laboral	Moderado	10	8	2	0	20
	Alto	18	40	2	1	61
Total		28	48	4	1	81

Fuente: Elaboración propia

Como se evidencia en la tabla anterior, se analiza una relación entre el grado de satisfacción laboral y la variable socio laboral correspondiente al tiempo de servicios de las personas en la profesión se observa que una persona con un tiempo de servicio de más de 20 años afirma tener un grado de satisfacción laboral alto. Mientras que 40 personas

de un total de 48 entre 1 a 5 años de servicio consideran tener un grado de satisfacción laboral alto.

Dentro de las 28 personas con menos de un año de servicio, 18 consideran tener un grado de satisfacción laboral alto, y las restantes 10 personas un grado de satisfacción laboral moderado.

Tabla 37. Contingencias entre satisfacción laboral y cargo

		Cargo				Total
		Auxiliar	Técnico y/o Tecnológico	Profesional Universitario	Profesional Especializado	
Satisfacción Laboral	Moderado	10	6	4	0	20
	Alto	34	14	11	2	61
Total		44	20	15	2	81

Fuente: Elaboración propia

En los resultados observados en la tabla anterior, que relaciona el grado de satisfacción laboral y el cargo de los trabajadores se evidencia que 44 de 81 personas ocupan un cargo de auxiliar, es decir; más de la mitad, y 34 personas con cargo auxiliar consideran tener el grado de satisfacción laboral alto, mientras que 10 personas afirman tener un grado de satisfacción laboral moderado.

Dentro del cargo de Técnico solo 6 personas de 20 consideran tener un grado de satisfacción laboral moderado, mientras que para los cargos de Profesional Universitario 11 personas de 15 afirman tener un grado de satisfacción laboral alto.

Tabla 38. Contingencias entre satisfacción laboral y formación académica

Formación académica

		Primaria	Secundaria	Técnica y/o Tecnológica	Pregrado	Postgrado	Total
Satisfacción Laboral	Moderado	0	5	10	5	0	20
	Alto	2	22	28	7	2	61
Total		2	27	38	12	2	81

Fuente: Elaboración propia

En los resultados observados en la tabla anterior, que relaciona la variable del grado de satisfacción laboral y la formación académica de los trabajadores se evidencia que 38 personas tienen una formación técnica o tecnológica y que 10 de estas consideran tener un grado de satisfacción laboral moderado, mientras que 28 afirman tener un grado de satisfacción laboral alto.

De las 2 personas con formación hasta primaria las 2 afirman tener un grado de satisfacción laboral alto. De las 27 personas con formación académica de secundaria 22 afirman tener un grado de satisfacción laboral alto y solo 5 personas un grado de satisfacción laboral bajo.

Tabla 39. Contingencias entre satisfacción laboral y tipo de contratación

		Tipo de contratación						Total
		Contrato a término o fijo	Contrato a término indefinido	Contrato de obra o labor	Contrato de aprendizaje	Contrato temporal, ocasional o accidental	Contrato civil por prestación de servicios	
Satisfacción Laboral	Moderado	1	14	3	1	1	0	20
	Alto	13	38	7	0	2	1	61
Total		14	52	10	1	3	1	81

Fuente: Elaboración propia

En los resultados observados en la tabla anterior, se relaciona la variable del grado de satisfacción laboral y el tipo de vinculación los trabajadores donde se evidencia que la única persona vinculada a través de contrato de prestación de servicios considera tener un grado de satisfacción laboral alto.

Por otra parte, de las 52 personas vinculadas a través de contrato de trabajo a término indefinido, 38 de ellas afirman tener un grado de satisfacción laboral alto, es decir; más de la mitad; mientras que 14 afirman tener un grado de satisfacción laboral moderado.

De las 14 personas vinculadas a través de contrato de trabajo a término fijo 13 manifestaron tener un grado de satisfacción laboral alto y 1 persona un grado de satisfacción laboral moderado.

Tabla 40. Contingencias entre satisfacción laboral y sector económico

		Sector económico	Total
		Sector Económico 12. Hoteles y Restaurantes	
Satisfacción Laboral	Moderado	20	20
	Alto	61	61
Total		81	81

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la correlación de la satisfacción laboral y el sector hotelero, se puede determinar que 61 empleados, consideraron tener una satisfacción laboral alta, mientras que 20 de ellos manifestaron tener una satisfacción moderada.

Tabla 41. Contingencias entre felicidad y genero

		Genero		Total
		Masculino	Femenino	
Felicidad	Moderado	4	6	10
	Alto	32	39	71
Total		36	45	81

Fuente: Elaboración propia

Como se evidencia en la tabla anterior, se analiza una relación entre el grado de felicidad y la variable socio laboral del género, dando como resultado que 32 hombres de 36 de los encuestados consideraron tener un grado de felicidad alto, mientras que en el grado moderado se encuentra un total de 4 hombres y 6 mujeres; finalmente se puede inferir que 39 mujeres y 32 hombres consideraron tener un alto grado de felicidad.

Tabla 42. Contingencias entre felicidad y edad

		Edad			Total
		18 a 25 años	26 a 50 años	51 a 65 años	
Felicidad	Moderado	5	5	0	10
	Alto	15	55	1	71
Total		20	60	1	81

Fuente: Elaboración propia

En los resultados observados en la tabla anterior, que correlaciona la variable del grado de felicidad y la edad de los trabajadores se evidencia que la única persona entre los 51 a 65 años manifestar tener un grado de felicidad alto.

Por otro lado, de las 60 personas que se encuentra entre los 26 a 50 años de edad, casi la totalidad, es decir; 55 personas afirmaron tener un grado de felicidad alto, mientras que otras 5 personas consideran tener un grado de felicidad moderado.

En relación a las personas más jóvenes, es decir; entre los 18 a 25 años, 15 personas de un total de 20 afirmaron tener un grado de felicidad alto, mientras que las restantes 5 personas un grado de felicidad moderado.

Tabla 43. Contingencias entre felicidad y tiempo de servicio

		Tiempo de servicio				Total
		Menos de 1 año	1 a 5 años	6 a 10 años	Más de 20 años	
Felicidad	Moderado	5	4	1	0	10
	Alto	23	44	3	1	71
Total		28	48	4	1	81

Fuente: Elaboración propia

Como se evidencia en la tabla anterior, se analiza una relación entre el grado de felicidad y la variable socio laboral correspondiente al tiempo de servicios de las personas en la profesión donde se observa que una persona con un tiempo de servicio de más de 20 años afirma tener un grado de felicidad alto. Mientras que 44 personas de un total de 48 entre 1 a 5 años de servicio consideran tener un grado de felicidad alto.

Dentro de las 28 personas con menos de un año de servicio, 23 consideran tener un grado de felicidad alto, y las restantes 5 personas un grado de felicidad moderado.

Tabla 44. Contingencias entre felicidad y cargo

		Cargo				Total
		Auxiliar	Técnico y/o Tecnológico	Profesional Universitario	Profesional Especializado	
Felicidad	Moderado	7	3	0	0	10
	Alto	37	17	15	2	71
Total		44	20	15	2	81

Fuente: Elaboración propia

En los resultados observados en la tabla anterior, que relaciona el grado de felicidad y el cargo de los trabajadores se evidencia que 44 de 81 personas ocupan un cargo de auxiliar, es decir; más de la mitad, y 37 personas con cargo auxiliar consideran tener un grado de felicidad alto, mientras que 7 personas afirman tener un grado de felicidad laboral moderado.

Dentro del cargo de Técnico solo 3 personas de 20 consideran tener un grado de felicidad moderado, mientras que para los cargos de Profesional Universitario todas las 15 personas afirman tener un grado de felicidad alto.

Tabla 45. Contingencias entre felicidad y formación académica

		Formación académica					Total
		Primaria	Secundaria	Técnica y/o Tecnológica	Pregrado	Postgrado	
Felicidad	Moderado	0	3	7	0	0	10
	Alto	2	24	31	12	2	71
Total		2	27	38	12	2	81

Fuente: Elaboración propia

En los resultados observados en la tabla anterior, que relaciona la variable del grado de felicidad y la formación académica de los trabajadores se evidencia que 38 personas tienen una formación técnica o tecnológica y que solo 7 de estas personas consideran tener un grado de felicidad moderado, mientras que 31 afirman tener un grado de felicidad alto.

De las 2 personas con formación hasta primaria las 2 afirman tener un grado de felicidad alto. De las 27 personas con formación académica de secundaria 24 afirman tener un grado de felicidad alto y solo 3 personas un grado de felicidad bajo.

Tabla 46. Contingencias entre felicidad y tipo de contratación

		Tipo de contratación						Total
		Contrato a término o fijo	Contrato a término indefinido	Contrato de obra o labor	Contrato de aprendizaje	Contrato temporal, ocasional o accidental	Contrato civil por prestación de servicios	
Felicidad	Moderado	2	6	1	0	1	0	10
	Alto	12	46	9	1	2	1	71
Total		14	52	10	1	3	1	81

Fuente: Elaboración propia

En los resultados observados en la tabla anterior, se relaciona la variable del grado de felicidad y el tipo de vinculación los trabajadores donde se evidencia que la única persona vinculada a través de contrato de prestación de servicios considera tener un grado de felicidad alto.

Por otra parte, de las 52 personas vinculadas a través de contrato de trabajo a término indefinido, 46 de ellas afirman tener un grado de felicidad alto, es decir; casi la totalidad; mientras que 6 personas afirman tener un grado de felicidad moderado.

De las 14 personas vinculadas a través de contrato de trabajo a término fijo 12 manifestaron tener un grado de felicidad alto y 2 personas un grado de felicidad moderado.

Tabla 47. Contingencias entre felicidad y sector económico

	Sector económico	Total

Sector Económico 12. Hoteles y Restaurantes			
Felicidad	Moderado	10	10
	Alto	71	71
Total		81	81

Fuente: Elaboración propia

Respecto de la felicidad y su correlación con el sector hotelero, se pudo determinar cómo se evidencia en la tabla, que 71 personas son altamente felices mientras que 10 tienen un grado moderado de felicidad.

Tabla No 48. Correlaciones

Correlaciones			Bienestar Psicológico	satisfacción Laboral	Felicidad
Rho de Spearman	Bienestar Psicológico	Coefficiente de correlación	*	0,162	,337**
		Sig. (bilateral)	*	0,149	0,002
		N	*	81	81
	satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0,162	*	,394**
		Sig. (bilateral)	0,149	*	0,000
		N	81	*	81
	Felicidad	Coefficiente de correlación	,337**	,394**	*
		Sig. (bilateral)	0,002	0,000	*
		N	81	81	*

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente de correlación de Spearman es el instrumento que determina “el

grado de asociación entre dos o más variables que no tienen una distribución normal, los rangos se establecen desde -1 a 1, siendo 0 un valor que determina la inexistencia de correlación y los signos indican la correlación directa o inversa.” (Rivera y cols, 2018). Esta definición, permite determinar que existe una correlación entre las escalas.

Se evidencia una correlación positiva en el Bienestar Psicológico y felicidad, lo que indica que mientras más alto es el Bienestar Psicológico, más alta será la Felicidad.

Se evidencia una correlación positiva en la Satisfacción Laboral y la Felicidad, lo que indica que mientras más alta es la Satisfacción Laboral, más alta será la Felicidad.

Discusión

Como se pudo evidenciar anteriormente, los resultados de correlación entre las variables y los aspectos socio laborales fue favorable, aquí se realizó un análisis de las variables como el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y la felicidad en el sector económico No. 12, denominado hoteles y restaurante. La aplicación de las escalas como instrumentos de recolección de información, donde se aplicó en el Hotel Holliday In en la ciudad de Cúcuta las escalas a una muestra de 81 personas, de diversos cargos, pero todos asociados laboralmente al hotel.

Dentro de los aspectos importantes del análisis de la información general o denominados aspectos se determinó que el 56% del personal que labora en el Hotel

Holliday In es de género femenino, se pudo determinar que el rango de edad de un 74% de los trabajadores es de 26 a 50 años.

Adicionalmente dio como resultado que un 59% de la población ha laborado por más de 1 año y por menos de 5 años, un 54% de los trabajadores ocupan el cargo de auxiliar, respecto a la formación académica un 47% de los trabajadores han realizado un estudio técnico o tecnólogo, finalmente, se pudo determinar que el 64% de los empleados tiene un contrato a término indefinido con la entidad.

Unos de los objetivos del proyecto consista en la aplicación y análisis de los instrumentos de recolección de información, aquí se pudo determinar que respecto a la variable de bienestar psicológico, se presentó la aplicación de la escala de bienestar de Ryff, un instrumento que puede determinarse para medir la Autoaceptación, en las relaciones con las demás personas, el dominio del entorno, el propósito en la vida, el crecimiento personal y la autonomía, donde según los resultados de cada una de estas variables se pudo determinar que :

Los resultados que se encontraron en la aplicación de los instrumentos indica que el bienestar psicológico se encuentra en promedio alto. De acuerdo a esto, Veliz, Dörner, Soto, Reyes, Ganga (2018) quienes indican que el bienestar psicológico es el hecho de sentirse realizado y satisfecho con la vida.

Respecto a la Atoaceptación, el 56% de los empleados considera tener un alto grado de Autoaceptación, en lo concerniente a las relaciones positivas, el 44% considero tener un grado moderado de las relaciones con los demás, la autonomía de los empleados del Hotel Holliday In, es moderada ya que un 48% de los encuestados así lo considero, en lo que respecta al dominio del entorno un 67% de los empleados considero tener un alto grado de manejo de esta variable, el crecimiento personal

también tiene un alto grado de manejo, donde un 63% de los encuestados así lo indico y el propósito en la vida tiene u alto grado donde un 62% de los encuestados lo manifestó respecto a esta variable.

Finalmente, en un conjunto de todas estas variables, se puede decir que un 64% de los trabajadores del Hotel Holliday In considera tener un alto grado de bienestar, mientras un 35% y un 1% lo consideran tener bajo.

Dentro de los aspectos laborales, se pudo aplicar la escala que mide la satisfacción laboral SL-SPC esta escala se compone de algunas variables como la significación de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y/o social y finalmente los beneficios económicos, aquí después de un análisis de todas estas variables, se puedo tomar como resultado que un 75% considera que tiene un alto grado de satisfacción y un 25% un grado moderado de satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es un concepto globalizador, donde se refiere a las actitudes de las personas en diferentes aspectos del trabajo (Sánchez & García, 2017). Según los resultados obtenidos la dimensión reconocimiento personal y/o social es la que obtuvo mayor puntaje, dando importancia a que reconozcan al colaborador.

Así mismo, este procedimiento se realizó con la escala para medir la felicidad esta consta de algunas variables como el sentido positivo de la vida, la satisfacción con la vida, la realización personal y la alegría de vivir. Estas variables, pueden determinar el significado de la felicidad en los empleados midiendo las anteriores.

Las personas felices tienden a ser más saludables, mejores ciudadanos y empleados más productivos (Lopez & Fierro, 2015) Según esto los colaboradores del Hotel Holiday Inn, son felices aumentando la productividad y generando un ambiente sano.

La felicidad, según los resultados obtenidos, es alta en un 88% de los empleados del Hotel Holiday Inn, sin embargo, un 12 % considera tener un grado moderado de esta variable.

En general, permite determinar que existe una correlación entre las escalas.

Se evidencia una correlación positiva en el Bienestar Psicológico y felicidad, lo que indica que mientras más alto es el Bienestar Psicológico, más alta será la Felicidad.

Se evidencia una correlación positiva en la Satisfacción Laboral y la Felicidad, lo que indica que mientras más alta es la Satisfacción Laboral, más alta será la Felicidad.

Conclusiones

Para el presente proyecto, se presenta un análisis de las variables bienestar psicológico y felicidad, de los 81 empleados encuestados del hotel Holiday inn ubicado en la ciudad de Cúcuta, norte de Santander.

Según las variables sociolaborales predominan: el género femenino (56%), el intervalo de edad entre 26 a 50 años (74%), el tiempo de servicio entre 1 a 5 años (59%), el cargo de auxiliar (54%), la formación académica de técnica y/o tecnológica (47%) y el tipo de contrato a término indefinido (64%).

Respecto al bienestar psicológico de los empleados del Hotel Holiday Inn, se considera alto ya que 64% de los empleados así lo manifestó mediante la medición de las variables que lo componen y los resultados obtenidos en estas.

Respecto de la satisfacción laboral los 81 empleados del Hotel Holiday Inn, en la ciudad de San José de Cúcuta, manifiestan tener una satisfacción laboral alta, esto es equivalente al 75% de la muestra encuestada, donde se involucran variables como los reconocimientos económicos, la satisfacción con la tarea, entre otros aspectos relevantes para la determinación de esta satisfacción

Finalmente, la felicidad de los empleados del Hotel Holiday Inn en la ciudad de Cúcuta, se midió mediante 4 dimensiones donde un 88% considero tenerla alta, identificando las respuestas positivas.

Bibliografía

- Arias, W., & Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Cienc Trab*, 185-191.
- Auné, S., Abal, F., & Attorresi, H. (2017). Efectos del género y la educación en la felicidad en adultos argentinos. *Liberabit*, 171-190.
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia*.
[https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36805674/1Variables.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1538351869&Signature=%2BASvleuCNizSu58nufgwfrVBLtw%3D&response-contentdisposition=inline%3B%20filename%3Dvariables de Daniel Cauas.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36805674/1Variables.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1538351869&Signature=%2BASvleuCNizSu58nufgwfrVBLtw%3D&response-contentdisposition=inline%3B%20filename%3Dvariables%20de%20Daniel%20Cauas.pdf)
- Cano A, Nuñez M. de los A. (2015) Satisfacción laboral y su relación con la evaluación de desempeño de los trabajadores. Caso: Refinería Esmeraldas universidad católica de de Santiago de Guayaquil
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4231/1/T-UCSG-POS-MAE-103.pdf>
- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2017). *Planeación estratégica*. McGraw-Hill Interamericana

- Daniels, J. (19 de 02 de 2018). Cúcuta, la ciudad colombiana donde llegan miles de venezolanos desesperados. *The New York Times Es*, págs. <https://www.nytimes.com/es/2018/02/19/cucuta-colombia-venezuela-cabello/>.
- Ferrel, F., Thomas, J., Solano, A., Redondo, E., & Ferrel, L. (2014). Bienestar psicológico en profesores de una universidad privada del distrito de Santa Marta. . *Cultura, Educación y Sociedad* 5(2) , 61-76.
- Freire, C., del Mar Ferradás, M., Núñez, J. C., & Valle, A. (2017). Estructura factorial de las Escalas de Bienestar Psicológico de Ryff en estudiantes universitarios. *European Journal of Education and Psychology*, 10(1), 1-8.
- Garcia, C. (29 de 01 de 2018). Se agudiza la crisis económica y de seguridad en Cúcuta. *Portafolio*, págs. <http://www.portafolio.co/economia/crisis-economica-y-de-seguridad-en-cucuta-513729>.
- González, E. V., Calzada, M. A. H., & Hernández, B. C. S. (2017). La medición del capital intelectual y su impacto en el rendimiento financiero en empresas del sector industrial en México. *Contaduría y administración*, 62(1), 184-206.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México. 2014• Hernández, R. *Metodología de la Investigación. 6a Edición, Mc Graw Hill, México*.
- Lopez, L, (2015) Empoderamiento y satisfacción laboral, Universidad Rafael Landivar. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Lopez-Leslie.pdf>
- López, J. P.; & Fierro, I. (2015). Determinantes de la felicidad en los administradores: una investigación realizada en las farmacias del Grupo Difare en Ecuador.

Universidad & Empresa, 17(29), 181-211. Doi:
[dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.29.2015.08](https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.29.2015.08)

María Fidelia Benavides Benavides, M. S. (2017). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Plásticos García Castro en la ciudad de Managua en el primer semestre del año 2016. *FAREM- ESTELÍ*.

Malhotra. (2008). *Investigacion de mercados* . Mexico : Perarson educacion.
<http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2015/09/Investigacion-de-Mercados-Naresh-Malhotra.pdf>

Meraz Ruiz, L. (2014). Desarrollo, globalización, competitividad y sustentabilidad:¿ avance o retroceso?. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 44(4).

Mirás, S., Villoria, E., Álvarez, J., Cotobal, F., & González, L. (2017). ¿Cuál es la satisfacción laboral de los trabajadores que solicitan valoración de puesto de trabajo por motivo de salud?. *Revista Enfermería del Trabajo*, 7(3), 58-64.

Moccia, S. (2016). Felicidad en el trabajo. *Papeles del Psicólogo*, 37(2).
<http://www.redalyc.org/html/778/77846055007/>

Nieto, E. S. D., Reséndiz, R. R., & Cervantes, L. M. C. (2017). Modelo de gestión del clima organizacional y liderazgos enfocado a la productividad caso en empresa del estado de Querétaro. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 5(1).

- Quiñonez, F; Pérez, Y; Campos, R y Cuellar H. (septiembre de 2015). Clima organizacional en una institución de educación superior mexicana. *Universidad Libre Seccional Cali*. <file:///D:/Downloads/259-828-1-SM.pdf>
- Salanova Soria, M., Llorens, S., & Martínez Martínez, I. M. (2016). Aportaciones desde la Psicología Organizacional Positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes.
- Sánchez Murillo, A., & Nieto Martínez, H., & Anzola Castillo, I. (2015). Incidencia del clima organizacional y la satisfacción en la efectividad de empresas de la Localidad de Usaquén, Bogotá, Colombia. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XII (21), 27-37.
- Trujillo, M. G. S., & Vargas, M. D. L. E. G. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et technica*, 22(2), 161-166.
- Veliz Burgos, A., Dörner Paris, A., Soto Salcedo, A., Reyes Lobos, J., & Ganga Contreras, F. (2018). Inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile. *MediSur*, 16(2), 259-266.
- Veloso-Besio, C., Cuadra-Peralta, A., Gil-Rodríguez, F., Quiroz-Cornejo, A., & Meza-Castro, S. (2015). Capacitación en trabajadores: impacto de un programa, basado en psicología positiva y habilidades sociales, en satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional. *Interciencia*, 40(11).
- Zambrano, G. (2006). Estresores en las unidades de cuidado intensivo. Universidad Francisco de Paula Santander. Cúcuta, Norte de Santander. <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/89/183>

Zayas, P; Báez, R; Zayas, J & Hernández, M. (2015). *Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. Revista de la Facultad de ciencias económicas.* Pág. 35-51.

<http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>