

BIENESTAR PSICOLÓGICO, SATISFACCIÓN LABORAL Y FELICIDAD EN LOS COLABORADORES DEL SECTOR HOTELERO EN CÚCUTA

Jhon Jairo Guevara Agudelo¹, Ligia Pacheco Rios¹, Miyer Jheyver Sierra Gómez¹, Diego Andrés Rivera Porras²

¹ Estudiante programa de Psicología, Facultad Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Simón Bolívar, Cúcuta, Colombia.

² M.Sc. Profesor programa de Psicología, Facultad Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Simón Bolívar, Cúcuta, Colombia.

*Correspondencia: d.rivera@unisimonbolivar.edu.co

Resumen. Las organizaciones anteriormente no tenían en cuenta el bienestar de los empleados, por lo que se evidenciaba la insatisfacción laboral, como consecuencia de esto, un inadecuado clima organizacional lo que provocaba un bajo desempeño en la productividad de los trabajadores. Desde entonces nace la necesidad de interesarse por el bienestar del trabajador y reconocerlo como su principal activo, son las personas que cuentan con las capacidades idóneas para cumplir las metas de la organización, desde la gestión humana es importante analizar la relación entre las variables sociolaborales, el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y la felicidad de los colaboradores del hotel Holiday Inn en Cúcuta, Norte de Santander. La investigación se realizó bajo un enfoque Cuantitativo, debido a la sistematización y análisis de datos; con un diseño no experimental y con corte transversal descriptivo; los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario de variables sociolaborales, la escala de Bienestar Psicológico de Ryff, la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y la escala para medir la Felicidad, la población estaba conformada por los colaboradores del Hotel Holiday Inn en Cúcuta, el censo fue realizado con un total de 81 integrantes. Se encontró que el Bienestar Psicológico y la felicidad son altos, debido a las relaciones positivas, al dominio del entorno,

a interesarse por el desarrollo personal y tener claro los propósitos en la vida, esto contribuye a experimentar la felicidad en los colaboradores; la satisfacción laboral y la felicidad son altos, puesto que a mayor reconocimiento económico, social, a las condiciones de trabajo, y significación en la tarea genera un estado de felicidad, permitiendo que los colaboradores sientan la alegría de vivir, de tener satisfacción con la vida y de sentir la realización personal; la felicidad de los colaboradores genera una mayor productividad en sus funciones y esto determina el éxito en la organización.

Palabras Clave: Bienestar Psicológico, Satisfacción laboral, Felicidad, Hotel.

Referencias Bibliográficas.

- 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/IVariables.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1538351869&Signature=%2>

BASvleuCNizSu58nufgwfrVBLtw%3D&response-contentdisposition=inline%3B%20filename%3Dvariables_de_Daniel_Cauas.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.

García, 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 Landívar.

<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 Usaqué, 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>

