



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

FELICIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA
EMPRESA DEL RUBRO DE LIMPIEZA EN LIMA METROPOLITANA, 2023

Línea de investigación:

Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología con
mención en Psicología Organizacional

Autora:

Nuñez Huallpayunca, Katherine

Asesora:

Henostroza Mota, Carmela Reynalda

(ORCID: 0000-0003-3762-3247)

Jurado:

Mendoza Huaman, Vicente

Del Rosario Pacherras, Orlando

Tudela Guillen, Miguel Angel

Lima - Perú

2024

FELICIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEL RUBRO DE LIMPIEZA EN LIMA METROPOLITANA, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	scholarlyrepository.miami.edu Fuente de Internet	1%
2	pt.scribd.com Fuente de Internet	1%
3	repositorio.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	worldwidescience.org Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Zhou Ya-xing, Shi Lei, Gao Yu-lin, Liang Yue, Wang Hui-zhen. "Factor Analysis on Validity of Perceived Control in Internet of Health Care with Cronbach's Reliability test", Cognitive Systems Research, 2018 Publicación	1%
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**FELICIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA
EMPRESA DEL RUBRO DE LIMPIEZA EN LIMA METROPOLITANA, 2023**

Línea de investigación: Psicología de los procesos básicos y Psicología educativa

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología con mención en Psicología
Organizacional

Autora:

Nuñez Huallpayunca, Katherine

Asesora:

Henostroza Mota, Carmela Reynalda

Código ORCID: 0000-0003-3762-3247

Jurado:

Mendoza Huaman, Vicente

Del Rosario Pacherres, Orlando

Tudela Guillen, Miguel Angel

Lima – Perú

2024

Pensamiento

“La vida no es sino una continua sucesión
de oportunidades para sobrevivir”.

Gabriel García Márquez

Dedicatoria

A mi papá, mamá y hermanos que siempre me motivaron a seguir adelante en mi formación profesional.

Agradecimientos

A la facultad de Psicología de la UNFV por brindarme la oportunidad ser una profesional y a los profesores por sus conocimientos durante toda esta etapa universitaria.

A mi asesora Carmela Henostroza por su aporte y apoyo en la presente tesis.

Y a todos aquellos que de una u otra forma contribuyeron en la realización del presente trabajo.

Índice

Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
1.1. Descripción y formulación del problema	2
1.2. Antecedentes	6
1.3. Objetivos	10
1.3.1. Objetivo general	10
1.3.2. Objetivos específicos	10
1.4. Justificación	11
1.5. Hipótesis	11
II. Marco teórico	13
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación	13
III. Método	20
3.1. Tipo de investigación	20
3.2. Ámbito temporal y espacial	20
3.3. Variables	20
3.4. Población y muestra	22
3.5. Instrumentos	23
3.6. Procedimientos	28
3.7. Análisis de datos	29
IV. Resultados	30
V. Discusión	38
VI. Conclusiones	41
VII. Recomendaciones	42

VIII. Referencias

IX. Anexos

Índice de tablas

N°	Título	Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable felicidad	21
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	21
Tabla 3	Distribución según el género y tiempo de servicio	22
Tabla 4	Baremos de la Escala de Felicidad	24
Tabla 5	Baremos de la escala de Satisfacción Laboral	25
Tabla 6	Validez correlación ítem-total test de la Escala de Felicidad	26
Tabla 7	Validez correlación Ítem – total test de la Escala de Satisfacción Laboral	27
Tabla 8	Confiabilidad de la Escala de Felicidad y sus dimensiones	27
Tabla 9	Confiabilidad de la Escala Satisfacción Laboral y sus dimensiones	28
Tabla 10	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para ambas variables	30
Tabla 11	Descripción de niveles y frecuencias de felicidad	31
Tabla 12	Descripción de niveles y frecuencias de satisfacción laboral	32
Tabla 13	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de felicidad según el género	32
Tabla 14	Prueba U de Mann-Whitney de felicidad según el género	32
Tabla 15	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de felicidad según el tiempo de servicio	33
Tabla 16	Prueba H de Kruskal-Wallis para comparar la felicidad según el tiempo de servicio	33
Tabla 17	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de satisfacción laboral según el género	34
Tabla 18	Prueba U de Mann-Whitney para comparar la satisfacción laboral según el género	34
Tabla 19	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de satisfacción laboral según el tiempo de servicio	35
Tabla 20	Prueba Kruskal-Wallis para comparar satisfacción laboral según tiempo de servicio	35
Tabla 21	Correlación entre felicidad y las dimensiones de satisfacción laboral	36
Tabla 22	Correlación entre satisfacción laboral y las dimensiones de felicidad	37

Índice de Figuras

Nº	Título	Pág.
Figura 1	Dispersigrama de la relación entre felicidad y satisfacción laboral en trabajadores	30

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar si existe relación entre felicidad y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza en Lima Metropolitana, 2023. Participaron un total de 120 trabajadores de limpieza entre varones y mujeres que laboran en una cadena de supermercados en Lima. El tipo de investigación fue básica, de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y diseño no experimental. Se tuvo como instrumentos la Escala de Felicidad de Lima de Reynaldo Alarcón (2006) y la Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall (1979), adaptada al español por Jesús Pérez-Bilbao y Manuel Fidalgo Vega y validada al Perú por Paz y Pereda (2020). Los resultados arrojaron una correlación positiva y significativa entre ambas variables con un $\rho = 0.92$ y $p = 0.01$. Se encontró que, del total de trabajadores, el 51.7% presentan bajos niveles de felicidad y un 48.4% tienen altos niveles. En cuanto a la satisfacción laboral, el 50.8% tuvo bajos niveles de satisfacción y el 49,2% tuvieron altos niveles. Por otro lado, se encontraron diferencias significativas de felicidad según el género $.048$ ($p < .05$), pero no se encontró diferencias con el tiempo de servicio $.559$ ($p > .05$). En cuanto a la satisfacción laboral, no se hallaron diferencias significativas tanto para el género y tiempo de servicio con un $.139$ ($p > .05$) y $.647$ ($p > .05$) respectivamente. Así mismo, se encontraron que sí existe relación entre la felicidad con las dimensiones de la satisfacción laboral y viceversa.

Palabras clave: felicidad, satisfacción laboral, operarios de limpieza

Abstract

The objective of the research was to determine if there is a relationship between happiness and job satisfaction in workers of a cleaning company in Metropolitan Lima, 2023. A total of 120 cleaning workers participated, including men and women who work in a supermarket chain. from Lima. The type of research was basic, with a quantitative approach, with correlational scope and non-experimental design. The Lima Happiness Scale by Reynaldo Alarcón (2006) and the General Satisfaction Scale by Warr, Cook and Wall (1979) were used as instruments, adapted to Spanish by Jesús Pérez-Bilbao and Manuel Fidalgo Vega, and validated in Peru by Paz and Pereda (2020). The results showed a positive and significant evaluation between both variables with a ($\rho = 0.92$) and ($p = 0.01$). It was found that, of the total workers, 51.7% have low levels of happiness and 48.4% have high levels. Regarding job satisfaction, 50.8% had low levels of satisfaction and 49.2% had high levels. On the other hand, significant differences were found in happiness according to gender .048 ($p < .05$), but no differences were found with service time .559 ($p > .05$). Regarding job satisfaction, no significant differences were found for gender and seniority with .139 ($p > .05$) and .647 ($p > .05$) respectively. Likewise, it was found that there is a relationship between happiness and the dimensions of job satisfaction and vice versa.

Keywords: happiness, job satisfaction, cleaning workers

I. INTRODUCCIÓN

Muchas son las variables que se necesitan estudiar para entender el comportamiento de los trabajadores, conocer sus motivaciones, intereses personales y el saber cómo se sienten en sus labores será fundamental para quienes manejan las organizaciones, dado que repercutiría en los resultados y objetivos que tengan las mismas.

Una de esas variables es la Felicidad, como un factor importante en cada persona, puesto que es percibida de forma distinta en el mundo interior de cada uno. Lázaro (2019) afirma que las empresas contemporáneas dan prioridad a la mejora de la satisfacción de los empleados, ya que consideran que contribuye directamente a la consecución de sus objetivos. Es decir, el poder invertir en la felicidad de los empleados, las empresas podrían obtener mejores resultados, tendrían una baja tasa de rotación de personal, generarían que sus colaboradores sientan que se les está dando importancia a su bienestar y, por ende, poder tener un buen desempeño.

Así mismo, otra de las variables que introducimos es la Satisfacción Laboral, debido a que es importante para toda área de recursos humanos, para aquellos quienes están a cargo de las empresas u organizaciones y para uno mismo como una forma de autoevaluarse, el saber cuán satisfecho estamos en nuestras labores y si queremos mantenernos en ella. Es así como Gómez (2019) considera que, para reducir los índices de rotación, las empresas deben ofrecer un programa de incentivos a sus colaboradores, ya que así, los empleados puedan sentirse satisfechos, estar más motivados y, por consiguiente, un mejor desempeño.

Por tal razón, ahora las empresas no solo ofrecen a sus empleados un sueldo básico, sino, además, ofrecen hasta bonos de movilidad, de productividad, etc., sobre todo en empresas que trabajan con operarios y al tener un alto índice de rotación, se ven obligados a implementar estrategias para retener al talento. De igual manera, al invertir en sus colaboradores, no sólo ellos se ven favorecidos, sino también para la misma compañía, lograr

la permanencia de los empleados en sus puestos generaría una reducción de gastos, ahorro de tiempo y una mayor rentabilidad para la organización.

Por lo tanto, la presente investigación tiene el propósito de hacer conocer a las empresas u organización la importancia de la felicidad y la satisfacción laboral para sus colaboradores.

En consecuencia, se ha planteado como objetivo general: Determinar si existe relación entre felicidad y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza en Lima Metropolitana, 2023.

Esta investigación se dividirá en cinco partes. En la Sección I se expondrá el tema de la investigación, la formulación del problema, los antecedentes, los objetivos, las hipótesis y la justificación de este estudio. La Sección II presenta los fundamentos teóricos de las variables. La Sección III ofrece una explicación exhaustiva de la metodología, el tipo de estudio, el diseño, la población y la muestra, los instrumentos y el análisis de datos. La Sección IV presenta y desarrolla los resultados. La sección V analiza la discusión de los resultados, la sección VI presenta las conclusiones, la sección VII ofrece recomendaciones, la sección VIII presenta las referencias y la sección IX incluye los anexos con información sobre los instrumentos utilizados para la recogida de datos y el consentimiento informado.

1.1. Descripción y formulación del problema

A nivel mundial se han realizado estudios recientes sobre qué países son los más felices, según Claros (2023) del diario La República, menciona que a través de un estudio que realizó la Organización de la Naciones Unidas (ONU) donde se analizó a un total de 137 países del planeta, resultando Finlandia como el país más feliz del mundo ocupando el primer lugar, en segundo lugar, lo obtuvo Dinamarca y en tercer lugar Islandia. Estos se obtuvieron por medio de una serie de indicadores como es lo económico y otros indicadores a nivel social.

Como se observa, esto ha de deberse por la calidad de vida, ya que, en estos estados noreuropeos, trabajan menos horas, entre 37 a 40 horas a la semana, a diferencia como lo es en Perú que son 48 horas semanales. Según Cisneros (2023) para el diario El Comercio menciona el hecho de trabajar menos horas facilita pasar más tiempo con la familia y descansar más. Es decir, el tener ese equilibrio entre vida laboral y personal permite a uno poder gozar y tener más tiempo de ocio, logrando así, estar más relajado, estar menos cansado y tener menos estrés, lo que permitirá tener una mayor productividad y un buen desempeño al día siguiente que toca ir a la jornada laboral.

A nivel de América Latina, según Hunter (2023) para el canal CNN en español, según el estudio que realizó la ONU, los países más felices en Latinoamérica son Costa Rica en el top 23°, le sigue México en lugar número 36° y Panamá en el 38°. Según se menciona que estos países son clasificados según la calidad de vida, tanto familiar como a nivel social. La explicación que dan es por las buenas relaciones interpersonales afectuosas que tienen los latinos, pese a lado negativo que puedan tener estos países como la pobreza, inequidad o violencia, no los limita en sus vidas cotidianas (BBC Mundo, 2018).

En Sudamérica, como menciona Guerrero (2023) que, según el estudio de la ONU, los primeros países que conforman en el listado como países más felices son Uruguay en el puesto 28°, Chile en puesto 35°, Brasil en el puesto 49° y Perú ocupando el puesto 75°. Se dice que hubo una reducción en cuanto a las horas laboradas en Chile, de 45 a 40 horas semanalmente según una ley que ha sido aprobada. Incluso el presidente mencionó que esto es un avance para el bienestar y calidad de vida de los trabajadores. En una encuesta realizada en Chile a sus ciudadanos, el 73% estuvo a favor de la ley de 40 horas. Incluso el presidente de Colombia ya se está proyectando en reducir la jornada laboral hasta 42 horas, pero paulatinamente una hora menos por año (Sanhueza, 2023).

Como se aprecia, el trabajar menos horas puede ser un factor para que las personas seamos felices, ya que, según los resultados, la mayoría de los países latinoamericanos se sienten felices en base a la interacción social que tienen, el estar más tiempo con la familia, realizar otras actividades fuera del horario del trabajo, hace que sus vidas sean más productivas. Incluso durante el trabajo uno puede tener un mejor desempeño y satisfacción, como menciona Castillo (2023, como se citó en Sanhueza, 2023) quien refiere que, en su empresa, lo que buscan es el compromiso de sus colaboradores, por ello se rigieron a la ley del trabajo de 40 horas semanales ya que así, estos podrán pasar más tiempo con sus familias, realizar actividades o realizando alguna capacitación.

Mientras tanto en Perú, estando en el puesto 75° como uno de los países menos felices en Latinoamérica, hay muchos factores para que el peruano no sea feliz, está la corrupción, la delincuencia, la violencia, entre otros. En lo laboral, según una encuesta a nivel nacional de satisfacción en el trabajo realizada en 2020, donde únicamente el 24% de los peruanos experimenta satisfacción laboral (La República, 2020). Aunque aún no haya una ley para la reducción de las 48 horas semanales, existen diversos factores para que el trabajador no esté del todo feliz, como lo es el ambiente laboral, el sueldo, la falta de liderazgo por parte del jefe, etc. La falta de interés que muchas empresas tienen en no darle la importancia debida en velar por el bienestar de sus empleados afectando en la productividad, generando alta rotación e insatisfacción haciendo que los colaboradores no se desempeñen de la mejor manera.

En una encuesta realizada por el portal Bumeran en 2022, señala que el 55% de peruanos quiere renunciar a sus trabajos, entre las causas están: la falta de oportunidades de crecimiento un 39%, el mal sueldo un 14%, clima laboral un 12% y la forma de liderazgo un 6%. Aunque en menor porcentaje están: la falta de beneficios 5%, flexibilidad de horario 3% y el no tener trabajo remoto 2% (Redacción RPP, 2022).

De lo anterior mencionado, la mayoría de los trabajadores desean realizar línea de carrera, ascender de puesto, tener la oportunidad del crecimiento profesional, y no solo va para los puestos administrativos, sino también con los puestos operativos, muchos quieren lograr tener un puesto de encargado o jefe de área, como toda persona, uno busca escalar en la vida.

Así mismo, se observa que, el salario es otro de los factores donde casi la mayoría de los peruanos son remunerados con un sueldo mínimo incluso trabajando más horas de lo debido. Para que un trabajador esté feliz, va a depender lo que el empleador pueda ofrecerles como son los incentivos, flexibilidad, buen ambiente, beneficios, a lo que conllevaría al bienestar laboral (Expósito, 2020).

Puede que algunos de estos factores no se estén gestionando para que los trabajadores no estén de acuerdo en permanecer en la empresa. Nadie quiere laborar en un ambiente donde no se fomenta el compañerismo o donde no se les retribuye pagándoles a tiempo y mucho menos donde no se te brinden beneficios.

En el caso de la presente investigación, los trabajadores operarios de limpieza laboran en supermercados, el laborar en este tipo de tiendas ha de ser todo un reto, aunque muchos de ellos vengan con una experiencia previa, es decir, vienen de trabajar en otras empresas, en otros ambientes como en oficinas por ejemplo, donde es un lugar más *tranquilo* según como ellos refieren, a pasar a laborar en tiendas supermercado donde concurren mucha gente y hay mucho más movimiento, una vez que ingresan a trabajar consideran que es demasiada carga laboral, algunos optan por continuar, ya que son pocos los que se ven comprometidos con la empresa en especial para el personal nuevo que recién empieza y más aún si no tienen una experiencia previa, a diferencia del personal antiguo que ya está acostumbrado a la rutina laboral.

En base a lo referido en los párrafos anteriores se formula el problema de investigación:

¿Existe relación entre la felicidad y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza en Lima Metropolitana, 2023?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes Nacionales

Ávila y Vásquez (2023) realizaron una investigación fundamental y cuantitativa para establecer la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los operadores de limpieza hospitalaria de una empresa privada a lo largo de 2022. Los investigadores utilizaron el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma y el Instrumento de Clima Laboral, ambos diseñados por la misma autora. La muestra incluyó a 150 trabajadores. Los resultados indican que el 25% de los empleados considera que el clima laboral es muy desfavorable. Del mismo modo, en términos de satisfacción laboral, el 17% expresa una fuerte insatisfacción, el 58% está descontento, el 10% lo considera ordinario, mientras que sólo el 11% está satisfecho y el 5% muy satisfecho. Descubrieron una clara correlación entre las dos medidas, lo que sugiere que el ambiente de trabajo influye significativamente en la satisfacción laboral.

García y Vega (2023) realizaron un estudio cuantitativo y descriptivo para investigar la posible correlación entre felicidad y estrés laboral en colaboradores de una empresa constructora de la región Cerro Colorado de Arequipa. Una muestra de 128 colaboradores fue evaluada utilizando la Escala de Felicidad de Lima y la Escala de Estrés Laboral de la OIT/OMS. El estudio reveló que el 43,75% de los individuos declararon estar contentos con sus vidas, mientras que el 84,38% presentaba bajos niveles de estrés laboral. Además, los resultados indicaron que no había variaciones estadísticamente significativas en los niveles de

felicidad en función del sexo, la edad o la antigüedad en el empleo, al igual que en la variable del estrés laboral.

Coronel y Medina (2020) realizaron un estudio empírico utilizando una metodología cuantitativa y transversal para determinar la asociación entre la felicidad y la satisfacción laboral entre los trabajadores peruanos durante la pandemia de COVID-19. Los investigadores utilizaron la Escala de Felicidad de Lima desarrollada por Reynaldo Alarcón y la Escala General de Satisfacción Laboral NTP 394 creada por Warr, Cook y Wall. La muestra incluía 380 empleados de diversas organizaciones de Perú. Los hallazgos indicaron una correlación positiva, moderada y sustancial entre ambas variables .460, también descubrieron una correlación positiva, moderada y significativa entre las dimensiones de la felicidad y la variable de satisfacción laboral. Del mismo modo, se observó una correlación positiva, moderada y significativa entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la variable de la felicidad.

Robles (2021) realizó un análisis descriptivo-correlacional utilizando una metodología no experimental. El objetivo del estudio fue establecer la correlación entre la felicidad y la satisfacción laboral de los empleados de Lima y Callao en el año 2021. Los instrumentos de evaluación utilizados fueron la Escala de Felicidad de Lima desarrollada por Alarcón (2006) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC creada por Palma (2005). El análisis reveló una correlación directa y significativa ($Rho=.38$) entre ambas variables. Adicionalmente, se encontró que la felicidad está asociada directa y significativamente con varios componentes de la satisfacción laboral, incluyendo Significación de la tarea ($Rho=.29$), Condiciones de trabajo ($Rho=.21$), Reconocimiento personal y/o social ($Rho=.22$), y Beneficios económicos ($Rho=.24$). La satisfacción laboral está correlacionada positiva y sustancialmente con dos de los cuatro componentes de la felicidad: Satisfacción con la vida ($Rho=.21$) y realización

personal ($Rho=0.27$). Sin embargo, no se asocia significativamente con la alegría de vivir ($Rho=0,00$) ni con el Sentido positivo de la vida ($Rho=.07$).

Cusiyupanqui (2020) realizó una investigación descriptiva no experimental de alcance correlacional y metodología transversal. El estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal de limpieza de una empresa privada. El estudio utilizó la Escala de Satisfacción Laboral (SL-ARG) y el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. El grupo estaba formado por 362 personas. El estudio reveló una importante falta de satisfacción laboral, ya que sólo el 38,4% de los participantes declararon estar satisfechos. Además, se observó que el compromiso organizativo era bajo, ya que sólo el 41,7% de los participantes se mostraban comprometidos con su empresa. Del mismo modo, las dimensiones de compromiso y satisfacción laboral mostraron niveles bajos, con porcentajes que oscilaban entre el 38,4% y el 46,4%. Se encontró una conexión positiva sustancial entre ambas variables y sus respectivas dimensiones.

1.2.2. Antecedentes Internacionales

Ruiz (2023) realizó una investigación no experimental, transversal, descriptiva y cuantitativa para determinar la percepción de satisfacción laboral de las personas operativas en una fábrica de pollos de una empresa privada. El estudio utilizó el Instrumento de Satisfacción Laboral S20/23 para evaluar una muestra de 60 individuos. El estudio reveló que la mayoría de los trabajadores mostraban diversos grados de satisfacción, de moderada a alta. Determinó que la organización valora y da prioridad a su gente, lo que se traduce en su felicidad y en una opinión positiva de la empresa.

Lagla (2022) realizó un estudio cuantitativo utilizando un diseño de investigación no experimental, descriptivo y transversal para evaluar el nivel de satisfacción laboral entre los trabajadores que laboran en una corporación de comercio exterior en Quito, Ecuador.

Administró la Escala de Satisfacción Laboral 2021 (ESL21) a una cohorte de 36 empleados. Como resultado, el 55,56% de los individuos expresan un alto nivel de satisfacción, el 38,89% dicen estar contentos y un escaso 5,56% se sienten indiferentes. El análisis indica que los empleados tienen realmente experiencias positivas dentro de la organización. Además, la categoría mejor valorada es la de "condiciones ambientales y recursos", mientras que las peor valoradas son "visión de futuro" y "motivación y reconocimiento".

Solís-Magaña et al. (2021) realizaron una investigación utilizando un diseño descriptivo, no experimental, cuantitativo y transversal para evaluar el nivel de satisfacción de los trabajadores que laboran para una cadena de tiendas de abarrotes en Tabasco, México. Los investigadores administraron el Instrumento de Satisfacción Laboral S20/23 desarrollado por Meliá y Peiró a un grupo de 42 trabajadores de caja. Los resultados revelaron niveles significativos de satisfacción en muchos aspectos del instrumento. Además, el estudio demostró una fuerte correlación entre el grado de satisfacción y la duración del empleo en la organización.

Roa y Avendaño (2020) realizaron un estudio correlacional y cuantitativo para investigar la asociación entre los niveles de felicidad de los individuos y su desempeño laboral. El estudio se centró en trabajadores de seis empresas de Ibagué e intentó establecer cómo se relaciona la felicidad tanto con su satisfacción vital general como con su desempeño en el trabajo. Se utilizó la Escala Ed. Diener, la Escala de Afectos Positivos y Negativos del MIDUS y la Escala de Rendimiento Laboral Individual de Ramírez-Vielma. La muestra incluyó 412 participantes de seis organizaciones de la ciudad de Ibagué. Se descubrió una correlación positiva entre el agrado de los colaboradores y su desempeño laboral, indicando que el agrado de los empleados tiene un impacto significativo en su desempeño laboral.

Huayta (2019) realizó una investigación correlacional, no experimental de corte transversal para dilucidar las asociaciones entre los niveles de estrés y la satisfacción laboral

en trabajadores de la construcción del distrito 16 de julio 1 de la ciudad de El Alto. El estudio utilizó la Escala de Estrés Laboral OIT/OMS y el Instrumento de Satisfacción Laboral Sonia Palma para evaluar a un grupo de 30 trabajadores. El coeficiente de correlación de Pearson obtenido fue de 0,148, mostrando una ligera asociación positiva. Esto sugiere que aquellos que experimentan estrés laboral tienden a tener mayores niveles de satisfacción, mientras que aquellos con menores niveles de estrés tienden a tener menores niveles de satisfacción.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar si existe relación entre felicidad y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza en Lima Metropolitana, 2023

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir los niveles de felicidad en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza en Lima Metropolitana, 2023
- Describir los niveles de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza en Lima Metropolitana, 2023
- Identificar si existe diferencias significativas en felicidad en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza en Lima Metropolitana, 2023, según género y tiempo de servicio.
- Identificar si existe diferencias significativas en satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza en Lima Metropolitana, 2023, según género y tiempo de servicio.
- Establecer si existe relación entre felicidad y las dimensiones de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza en Lima Metropolitana, 2023

- Establecer si existe relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones de felicidad en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza en Lima Metropolitana, 2023

1.4. Justificación

A nivel teórico, la presente investigación pretende contribuir al estudio de nueva información con una muestra muy poco estudiada, ya que actualmente son muy pocos los estudios que se han desarrollado con la muestra similar al de la presente investigación. Sin duda, en nuestro medio, existen diversas empresas que trabajan con personal operativo, ya sea de limpieza, producción, almacén, etc., y todas tienen el mismo común denominador que es *la rotación del personal*.

A nivel práctico, esta investigación pretende ampliar y aportar mayor conocimiento para aquellos quienes deseen seguir en la investigación de estas variables y servirá como antecedente a futuras investigaciones que tengan una muestra similar, ayudará al personal de recursos humanos, administradores, a los gerentes de las empresas que manejen el rubro de servicios, quienes les ayudará a realizar prácticas de mejora en sus políticas de gestión, así como a la implementación de nuevas estrategias para atraer y retener al talento.

A nivel metodológico, servirá de referencia a quienes deseen seguir en la investigación con el rubro y muestra similar, además, será de utilidad para demostrar que los instrumentos utilizados evidencian su uso adecuado con la presente muestra, a través de los resultados psicométricos obtenidos y actualizados en cuanto a su validez y confiabilidad.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

H_a: Existe relación entre felicidad y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza en Lima Metropolitana, 2023

H₀: No existe relación entre felicidad y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza en Lima Metropolitana, 2023

1.5.2. Hipótesis específicas

- Existe diferencias significativas de felicidad en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza en Lima Metropolitana, 2023, según género y tiempo de servicio.
- Existe diferencias significativas de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza en Lima Metropolitana, 2023, según género y tiempo de servicio.
- Existe relación entre felicidad y las dimensiones de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza en Lima Metropolitana, 2023
- Existe relación entre satisfacción laboral y las dimensiones de felicidad en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza en Lima Metropolitana, 2023

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Felicidad*

Hablar de la felicidad es hablar de algo que no tiene una definición concreta, ya que va a depender desde el punto de vista de cada persona, no es como definir un objeto. La felicidad va más allá de lo inexplicable. Por ello, veamos algunas definiciones que algunos autores consideran:

Para Alama et al., (2016) menciona que la felicidad es un estado de bienestar emocional, psicológico y social. En otras palabras, es donde los seres humanos se sienten contentos con ellos mismos y su ambiente.

Otro planteamiento por Cardona (2016, como se citó en Rojas, 2019) la felicidad es un estado de satisfacción total que disfrutan los seres humanos, cuyo factor principal es que se encuentra en cada uno de nosotros.

Según Alarcón (2006), la felicidad se describe como un estado subjetivo de plena realización que experimenta una persona cuando posee un bien deseado.

Como se puede observar, diversos autores tienen diferentes puntos de vista, pero lo común que definen es que la felicidad radica en el sentir expresado en las emociones donde sólo las mismas personas bajo su propio criterio puedan experimentar.

2.1.1.1. Dimensiones de la felicidad. Se ha identificado cuatro dimensiones de la felicidad, según el análisis factorial que desarrolló Alarcón (2006):

A. *Sentido positivo de la vida.* En este factor, indican actitudes negativas hacia la vida, al responder con rechazo, quiere decir que la persona vive experiencias positivas, libre de estados depresivos que reflejan estar bien consigo mismo.

B. Satisfacción con la vida. En esta dimensión, la persona cree que está alcanzando y avanzando con los objetivos de su vida. Está contento con los que posee o cree estar satisfecho con lo que ha vivido.

C. Realización personal. En este factor, la persona cree que vive una felicidad plena, siente que no le hace falta nada para ser feliz. Es autosuficiente, vive en un estado emocional tranquilo.

D. Alegría de vivir. Este factor señala que la persona vive o ha vivido experiencias maravillosas y generalmente se siente bien.

2.1.1.2 Teoría y Modelo sobre la felicidad. Una de las teorías más importante acerca de la felicidad es la psicología positiva y, además tenemos al modelo P. E. R. M. A que a continuación la desarrollaremos:

A. Psicología Positiva. La psicología positiva nació con Seligman en 1999, en un discurso como presidente en ese entonces de la American Psychological Association (APA), dio a conocer las nuevas formas de ver a la Psicología, ya que solo se enfocaban en los problemas mentales, y no tanto en cómo ayudar a las personas a tener una vida más productiva y plena (Lupano y Castro, 2010).

De este modo, Seligman menciona que, a través de la psicología positiva, los psicólogos no solo deben tratar los males, si no, en buscar y fortalecer lo mejor de nosotros para tener una vida saludable para nuestro buen actuar (Domínguez e Ibarra, 2017).

a. Definiciones de la Psicología Positiva. A parte de Seligman, hay muchos autores que definen a la Psicología Positiva de diferentes maneras, veamos algunas de ellas:

Para Vera (2006) nos dice que la psicología positiva, a través del estudio científico, busca comprender lo que hace que las personas sientan bienestar psicológico, debido a que, por años estos no fueron tomados en cuenta por la psicología.

Según Fernández-Ríos y Vilariño (2018) la psicología positiva es una investigación científica donde las personas gozan de una vida merecedora, donde fortalecen las virtudes para estar óptimos y psicológicamente bien ante la vida y adversidad.

Además, Tarragona (2013) dice que la psicología positiva analiza científicamente el actuar óptimo de los seres humanos, además de impulsar las formas que permitan a las personas y a su entorno vivir con plenitud.

Así mismo, Morán et al. (2014) considera que la psicología positiva es el conocimiento de las fortalezas de los individuos, cuyo fin es lograr que ellos puedan vivir satisfactoriamente, así como corregir lo negativo.

B. Modelo P. E. R. M. A. Martín Seligman desarrolló un modelo con cinco componentes, los cuales, según la psicología positiva, es el medio para lograr el bienestar personal elevando los niveles de satisfacción y motivación. Seligman considera que, para alcanzar un buen estado de bienestar, hay que tener socialmente relaciones interpersonales (Domínguez, 2021). Estos componentes están desarrollados a continuación:

- P (Positive emotions o emociones positivas): a través de este componente se puede vivir un alto grado de bienestar, como es la tranquilidad, el goce y el aprecio.
- E (Engagement o compromiso): es el pacto que nos hacemos a nosotros mismos con nuestras fortalezas. El compromiso es vivir un estado de flujo con el objetivo de centrarnos completamente en la actividad y en el presente.
- R (Relationships o relaciones): el tener relaciones interpersonales con la sociedad, hace que la persona sea feliz, tenga un mayor sentido de la vida, además, las personas felices forman lazos de amistad que ayuda a ser más positivos e interdependientes.

- M (Meaning o propósito): es el sentir que nuestra vida tiene un sentido para lograr algo y alcanzar el bienestar.
- A (Accomplishment o logro): es plantearnos un objetivo y luchar por alcanzarlo.

2.1.1.3. Importancia de la Felicidad en el trabajo. La mayoría de las organizaciones hoy en día solo se enfocan en obtener ganancias lucrativas, de hecho, es parte del negocio, pero no se preocupan por el bienestar de su personal, no comprenden que son los trabajadores los que generan la productividad a la compañía.

Si un trabajador no es feliz, no va a rendir adecuadamente, no estará motivado y, por ende, afectará a la producción, a su desempeño, trayendo como consecuencia el desistimiento y así generando más trabajo a la hora de contratar un nuevo personal que se traduce en gastos y tiempo para capacitarlo.

Así como refieren Cruz y Díaz (2019) que aquellas empresas que tuvieran actividades que fomenten el bienestar y felicidad organizacional obtendrán altos índices de crecimiento y sentido de pertenencia por parte de sus empleados.

2.1.2. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es otra de las variables importantes para toda organización que desee tener una mayor productividad; y definirla no es tarea fácil, por ello, no hay una definición exacta de la satisfacción laboral, muchos autores la definen de distintas maneras.

Según Palma (2005, citada en Boada, 2019) la satisfacción laborar se produce por nuestros principios y convicciones que tenemos de nuestro trabajo, que se expresa en las ganas de querer ir a laborar. O sea, si nuestro trabajo nos produce seguridad, buenos hábitos, no habría motivo para ausentarnos, sino todo lo contrario, a las ansias de asistir.

Así mismo, Hegney et al. (2006, como se citaron en Abrajan et al. 2009) nos mencionan que el compañerismo y las buenas relaciones laborales generan satisfacción para

todo trabajador. Es decir, un buen clima donde se fomente el respeto sería un indicador positivo que toda empresa desearía poseer para mantener a sus empleados satisfechos.

Para Robbins (1996, como se citó en Caballero, 2002) la satisfacción va a depender si nuestro comportamiento es favorable o desfavorable hacia el trabajo. Es decir, nuestro actuar determinarán el grado de satisfacción que podamos sentir hacia ello.

Como se observa, esta son solo algunas de las tantas definiciones acerca de la satisfacción laboral, para algunos es el ambiente, el compañerismo, pero lo común entre ellos es nuestra forma de ser, de enfrentar positiva o negativamente a las características y exigencias que el puesto conlleve.

2.1.2.1. Dimensiones de la Satisfacción Laboral. Este estudio se centrará en las dimensiones derivadas de la teoría bifactorial de Frederick Herzberg, a saber, los factores higiénicos y los elementos motivadores.

A. Los factores higiénicos o extrínsecos. Son las condiciones ambientales en donde se trabaja. Según Herzberg son la supervisión, políticas de gestión de la empresa, el control, la socialización, el sueldo y que son manejadas por la empresa, y los trabajadores no tienen poder de ello (Correa, 2012).

B. Los factores motivacionales o intrínsecos. Son las funciones y los deberes que presenta el puesto laboral, generando la satisfacción y el aumento de la productividad. Entre ellos están las oportunidades de línea de carrera, el logro, ser independiente y el reconocimiento que se nos brinde (Charaja y Mamani, 2013).

2.1.2.2 Teoría de la Satisfacción Laboral. Existen diversas teorías para la satisfacción laboral, de los cuales desarrollaremos la teoría bifactorial de Frederick Herzberg.

Herzberg, publicó en 1959 su obra *Motivation at Works*, donde expuso su Teoría de la Motivación – Higiene, donde concluyó que la motivación laboral se basa en dos factores: independientes o de higiene y específicos o motivadores (Guzmán, 2020).

Herzberg, los factores de higiene tenían la función de proteger la salud de los trabajadores, si no se contaba con esto, se empezaba a sentir la insatisfacción laboral. Según la teoría este factor independiente está relacionado al ambiente y las condiciones del trabajo, los cuales se destaca en las relaciones con el supervisor, compañeros, seguridad, sueldo (Manso, 2002).

Otro de los factores que plantea Herzberg son los específicos o motivadores, se trata de las vivencias de satisfacción que experimentan de forma individual cada persona y que se expresa de forma óptima en la realización de las actividades del día a día. Estos son asociados con el reconocimiento al trabajo, al desempeño, la realización personal, la responsabilidad y a los retos del trabajo y a las oportunidades de crecimiento que pueda tener (Pingo y Siancas, 2022).

Para Dimitrova (2017, como se citó en Arotoma, 2020) menciona que esta teoría indica que la satisfacción en el puesto se debe a las funciones que las personas realizan. En cambio, la insatisfacción es generada por las características que rodean el lugar de trabajo, o sea, el ambiente, el salario, los supervisores. Es decir, para Herzberg, las actitudes de los trabajadores determinan el éxito o fracaso de su empleo.

2.1.2.3. Importancia de la Satisfacción Laboral. Es un hecho que, si no hay satisfacción laboral, el trabajador no pueda desempeñarse bien en sus funciones, pueda desistir del trabajo o abandonar el puesto. Esto es justamente una de las preocupaciones que tienen las empresas y es un indicativo de cómo se está manejando la misma y cómo los líderes gestionan los procesos, perjudicando tanto al trabajador como a la compañía (Daza y Porto, 2007).

Se dice que las empresas deben apreciar el trabajo realizado por sus colaboradores ya que, si no hay esto, puede ocasionar un ambiente desfavorable y como consecuencia la baja motivación para rendir adecuadamente (Cabanilla et al., 2022). Por ende, toda empresa debe

preocuparse por el factor humano, brindándoles un mejor clima laboral, incentivos, reconocimientos, ya que son ellos los que ponen manos a la obra y así la empresa sea más productiva y, por ende, tener colaboradores felices y satisfechos para lograr la permanencia de este recurso humano y lograr los objetivos para ambas partes.

Como nos dice Carrascal y Patiño (2016) el desempeño que le ponga el trabajador hacia la empresa va a repercutir en el crecimiento de esta. Es decir, si el trabajador no está en su 100% satisfecho del todo, resultaría negativo para los fines de la organización.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica, es decir, pretende ampliar el conocimiento, además de explicar el cómo y el porqué de los hechos para luego ser utilizados por las investigaciones aplicadas (Arias et al., 2022).

De enfoque cuantitativo, según Hernández et al. (2014) definen este tipo de estudio como el uso de la recopilación de datos para probar empíricamente hipótesis a través de la medición numérica y el análisis estadístico. Su propósito es identificar patrones de comportamiento y validar teorías. El propósito de la investigación correlacional es determinar el grado de relación entre dos o más variables mediante su medición, recuento y análisis (Hernández et al., 2014).

El diseño de investigación es de tipo no experimental. Como menciona Kerlinger (1979) este tipo de investigación no se tiene un control directo con las variables, se analiza tal como están para tratar de entenderlas.

3.2. Ámbito temporal y espacial

Las aplicaciones de los instrumentos se llevaron a cabo en una cadena de supermercados que tiene esta empresa de servicios. Estos fueron aplicados durante el mes de abril del 2023. Esta cadena de supermercados posee un total de 16 tiendas en a nivel de Lima metropolitana en los siguientes distritos: Surco (5), Miraflores (4), La Molina (3), San Miguel (1), San Borja (1), San Isidro (1) y Ate (1).

3.3. Variables:

3.3.1. *Felicidad*

A. Definición conceptual: Un estado afectivo de satisfacción plena que experimenta subjetivamente el individuo en posesión de un bien anhelado (Alarcón, 2006, p. 101).

B. Definición operacional: Se define a partir del puntaje que emerge de la Escala de Felicidad de Lima de Reynaldo Alarcón (2006)

Tabla 1

Operacionalización de la variable felicidad

Variable	Dimensiones	Indicadores / Ítems	Instrumento
Felicidad	Sentido positivo de la vida	02, 07, 11, 14, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 26	Escala de Felicidad de Lima de Reynaldo Alarcón (2006)
	Satisfacción con la vida	01, 03, 04, 05, 06, 10	
	Realización personal	08, 09, 21, 24, 25, 27	
	Alegría de vivir	12, 13, 15, 16	

3.3.2. Satisfacción Laboral

A. Definición conceptual: La satisfacción laboral se refiere al grado en que los individuos expresan su satisfacción con los aspectos intrínsecos y externos de su empleo. (Paz y Pereda, 2020).

B. Definición operacional. Se define a partir del puntaje que emerge de la Escala General de Satisfacción de Warr et al. (1979)

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores / Ítems	Instrumento
Satisfacción Laboral	Satisfacción Intrínseca	2, 4, 6, 8, 10, 12, 14	Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall (1979) y adaptado al Perú por Paz y Pereda (2020)
	Satisfacción Extrínseca	1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15	

3.3.3. Variables de comparación

A. Género. Masculino y femenino

B. Tiempo de servicio. Menos de 1 año, entre 1 a 2 años, entre 2 a 3 años y más de 3 años.

3.4. Población y muestra

3.4.1 Población

La población está conformada por 120 trabajadores de una empresa del rubro de limpieza en Lima Metropolitana, 2023. La muestra está constituida por el total de la población

3.4.2 Características de los participantes de la muestra (población)

En la tabla 3, se describe la distribución de la muestra según el sexo y el tiempo de servicio, donde se aprecia una mayor frecuencia de personal femenino con 68. Se observa, además, la distribución según el tiempo de servicio en grupos de 4 (menos de 1 año, entre 1 a 2 años, entre 2 a 3 años y más de 3 años), donde se aprecia una mayor cantidad de personal nuevo tanto de varones como mujeres con un total de 54 que tienen menos de 1 año laborando, a diferencia de los más antiguos con un total de 12 personas (19.9%).

Tabla 3

Distribución según el género y tiempo de servicio

Género	Tiempo de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	Menos de 1 año	26	50.0
	Entre 1 a 2 años	15	28.8
	Entre 2 a 3 años	6	11.5
	Más de 3 años	5	9.6
	Total	52	100.0
Femenino	Menos de 1 año	28	41.2
	Entre 1 a 2 años	27	39.7
	Entre 2 a 3 años	6	8.8
	Más de 3 años	7	10.3
	Total	68	100.0

3.5. Instrumentos

Para la presente investigación, se administró la Escala de Felicidad de Lima de Reynaldo Alarcón y la Escala de Satisfacción laboral de Warr et al., traducida y adaptada al español por Pérez y Fidalgo y validada al Perú por Paz y Pereda (2020).

3.5.1. Escala de Felicidad de Lima

La Escala de la Felicidad de Lima, creada por Reynaldo Alarcón Napurí, profesor e investigador de psicología en la Universidad Ricardo Palma de Lima, Perú, consta de 27 ítems que se valoran mediante una escala Likert de cinco puntos. Las opciones de respuesta varían de "Totalmente de acuerdo" (5 puntos) a "Totalmente en desacuerdo" (1 punto). Esta escala explora cuatro dimensiones: 1) Sentido positivo de la vida, 2) Satisfacción con la vida, 3) Realización personal y 4) Alegría de vivir. Según Alarcón (2006), los altos puntajes indican una mayor tendencia hacia la felicidad, mientras que los bajos puntajes sugieren lo contrario. La distribución de ítems se organiza en cuatro factores: el primer factor con once ítems, el segundo con seis, el tercero con seis y el cuarto con cuatro, resultando en una puntuación total que oscila entre 27 y 135 puntos.

Respecto a la validez de la escala, esta se investigó desde dos enfoques principales. El primero se basó en la relación encontrada entre la felicidad y otras variables psicológicas en estudios anteriores. El segundo enfoque utilizó el análisis factorial para examinar la estructura interna de la escala. A través de un estudio específico con 298 estudiantes universitarios, la escala de felicidad mostró una correlación positiva significativa con la extraversión ($r=0.378$; $p<0.01$) y una correlación negativa significativa con el neuroticismo ($r=-0.450$; $p<0.01$), lo que confirma hallazgos previos y sugiere que la extraversión puede ser un precursor de la felicidad, a diferencia del neuroticismo. Además, se encontró una correlación positiva significativa entre la felicidad y los afectos positivos ($r=0.48$; $p<0.01$) y

una correlación negativa significativa con los afectos negativos ($r=-0.51$; $p<0.01$), validando el constructo de la escala.

El análisis factorial identificó cuatro componentes principales con valores propios que variaron de 1.50 a 8.59. La aplicación de una rotación ortogonal Varimax agrupó los 27 ítems en cuatro factores distintos, lo que sugiere una validez factorial adecuada.

En términos de confiabilidad, se emplearon correlaciones ítem-total para evaluar la consistencia interna, excluyendo el ítem en cuestión. Se observaron correlaciones inter-ítems, con una media de $r=0.28$ ($p<0.01$), lo que indica diferencias significativas entre ítems, pero a su vez, independencia dentro de la escala. Se utilizó el alfa de Cronbach para los 27 ítems, obteniendo un valor alto de 0.916, lo que demuestra una consistencia interna robusta. Además, los coeficientes Split-Half, incluidos Spearman-Brown y Guttman Split-Half ($r=0.882$), confirmaron la alta confiabilidad del instrumento.

Tabla 4

Baremos de la Escala de Felicidad

Niveles de Felicidad	Puntajes
Bajo	1 – 70
Moderado	71 – 86
Alto	87 – 106
Excelente	107 a más

3.5.2. Escala de Satisfacción Laboral

La escala de Satisfacción General de Warr, Cook y Wall fue adaptada al español por Jesús Pérez-Bilbao y Manuel Fidalgo Vega, y validada en Perú por Paz y Pereda en 2020. Esta puede administrarse tanto individualmente como en grupo y toma entre 10 y 15 minutos para completarse. Contiene 15 ítems y siete opciones de respuesta, que van desde "Muy insatisfecho" (1 punto) a "Muy satisfecho" (7 puntos). Esta herramienta evalúa dos

dimensiones principales: la satisfacción intrínseca, que incluye los ítems 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14; y la satisfacción extrínseca, compuesta por los ítems 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15.

El método de corrección de la escala permite obtener tres puntuaciones distintas: la satisfacción general, la satisfacción intrínseca y la satisfacción extrínseca. La puntuación total se calcula sumando las respuestas a los quince ítems, con posibles totales que van de 15 a 105 puntos, donde una puntuación más alta indica mayor satisfacción general. De manera similar, las puntuaciones para las dimensiones de satisfacción intrínseca y extrínseca se calculan sumando las respuestas a sus ítems respectivos, variando de 7 a 49 para la intrínseca y de 8 a 56 para la extrínseca.

En relación con la validez de contenido, Paz y Pereda (2020) la establecieron mediante el juicio de cinco expertos, obteniendo resultados altamente favorables a través de la validez V de Aiken. La confiabilidad de la escala se confirmó mediante la consistencia interna, obteniendo un coeficiente de 0.88. Los resultados positivos del KMO (0.91453) y de la prueba de esfericidad de Bartlett (0.000010) permitieron realizar un análisis factorial exploratorio, que mostró que la escala es unidimensional. Por lo tanto, la escala de Satisfacción Laboral se confirma como válida y confiable para ser usada en el contexto peruano.

Tabla 5

Baremos de la escala de Satisfacción Laboral

Niveles de Satisfacción Laboral	Puntajes
Bajo	1 – 34
Moderado	35 – 53
Alto	54 – 63
Excelente	64 a más

A. **Validez y confiabilidad de las escalas.** A continuación, se desarrolla el análisis de los instrumentos de Felicidad y Satisfacción Laboral con los datos de la muestra del presente estudio en cuanto a la validez y confiabilidad:

a. Análisis de validez

En la tabla 6, se muestra la validez a través del análisis ítem – total test de Felicidad, donde resulta que todos los ítems son significativos, superando el mínimo de 0.2

Tabla 6

Validez correlación ítem-total test de la Escala de Felicidad

Ítems	r de Pearson	gl	p
Ítem 1	0.40	118	< .001
Ítem 2	0.33	118	< .001
Ítem 3	0.83	118	< .001
Ítem 4	0.48	118	< .001
Ítem 5	0.31	118	< .001
Ítem 6	0.86	118	< .001
Ítem 7	0.40	118	< .001
Ítem 8	0.48	118	< .001
Ítem 9	0.86	118	< .001
Ítem 10	0.85	118	< .001
Ítem 11	0.48	118	< .001
Ítem 12	0.85	118	< .001
Ítem 13	0.82	118	< .001
Ítem 14	0.31	118	< .001
Ítem 15	0.45	118	< .001
Ítem 16	0.82	118	< .001
Ítem 17	0.86	118	< .001
Ítem 18	0.85	118	< .001
Ítem 19	0.83	118	< .001
Ítem 20	0.32	118	< .001
Ítem 21	0.48	118	< .001
Ítem 22	0.83	118	< .001
Ítem 23	0.42	118	< .001
Ítem 24	0.85	118	< .001
Ítem 25	0.82	118	< .001
Ítem 26	0.45	118	< .001
Ítem 27	0.82	118	< .001

En la tabla 7, se muestra la validez a través del análisis ítem – total test del instrumento de Satisfacción Laboral, donde resulta que todos los ítems son significativos, superando el mínimo de 0.2

Tabla 7

Validez correlación Ítem – total test de la Escala de Satisfacción Laboral

Ítems	r de Pearson	gl	p
Ítem 1	0.49	118	< .001
Ítem 2	0.90	118	< .001
Ítem 3	0.92	118	< .001
Ítem 4	0.47	118	< .001
Ítem 5	0.92	118	< .001
Ítem 6	0.92	118	< .001
Ítem 7	0.41	118	< .001
Ítem 8	0.92	118	< .001
Ítem 9	0.47	118	< .001
Ítem 10	0.90	118	< .001
Ítem 11	0.91	118	< .001
Ítem 12	0.92	118	< .001
Ítem 13	0.38	118	< .001
Ítem 14	0.92	118	< .001
Ítem 15	0.90	118	< .001

b. Análisis de confiabilidad

Tabla 8

Confiabilidad de la Escala de Felicidad y sus dimensiones

Variable y dimensiones	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Omega de McDonald	Nº de elementos
Felicidad total	0.944	0.944	0.953	27
Sentido de la vida	0.817	0.820	0.831	11
Satisfacción con la vida	0.714	0.710	0.779	6
Realización personal	0.877	0.882	0.901	6
Alegría de vivir	0.800	0.807	0.875	4

En la tabla 8, se muestra la confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach de la variable Felicidad y sus dimensiones, obteniendo a nivel general un alfa de 0.944 indicando nivel alto, igualmente con sus dimensiones siendo estas mayores a 0.7. Por lo tanto, presenta consistencia interna.

Tabla 9

Confiabilidad de la Escala Satisfacción Laboral y sus dimensiones

Variable y dimensiones	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Omega de McDonald	N° de elementos
Satisfacción Laboral total	0.949	0.948	0.958	15
Factores intrínsecos	0.875	0.880	0.915	7
Factores extrínsecos	0.850	0.850	0.870	8

En la tabla 9, se muestra la confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach de la variable Satisfacción laboral y sus dimensiones, obteniendo a nivel general un alfa de 0.81 indicando nivel alto, asimismo con sus dimensiones siendo estas mayores a 0.7. Por lo tanto, presenta consistencia interna.

3.6. Procedimientos

Se solicitó una previa autorización para desarrollar la presente investigación con el gerente de operaciones en proceder a aplicar las escalas a los trabajadores de una empresa del rubro de limpieza. Se coordinó con la supervisora zonal de las tiendas supermercados que están a su cargo para la aplicación de las pruebas. Se les explicó a los trabajadores los objetivos de la investigación, así mismo, se les indicó que es totalmente anónimo y voluntario y que deben responder con sinceridad. Luego se procedió a solicitar su consentimiento verbal en la participación de la investigación, así mismo, en el encabezado de la prueba se redactó un consentimiento informado. Se procedió a leer las instrucciones y la forma en cómo estas deben ser llenadas. Se recogieron las escalas y se constató si se llenaron correctamente, caso

contrario, se le solicitó a que completen lo faltante. Se corrigieron las escalas y fueron llevadas a una base de datos en Excel, al programa IBM SPSS v25 y al Jamovi 2.3.28.

3.7. Análisis de datos

Los datos y resultados de los instrumentos fueron compilados en una base de datos utilizando Microsoft Excel 365. El análisis de validez y confiabilidad se llevó a cabo utilizando el software Jamovi. Para el procesamiento y análisis estadístico de los datos, se empleó el paquete SPSS versión 25 en español. Se realizó estadística descriptiva para determinar frecuencias y porcentajes de la muestra.

Además, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad de la distribución de los datos y decidir entre el uso de pruebas paramétricas o no paramétricas. Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para examinar las relaciones entre las variables y entre la Escala de Felicidad y las dimensiones de satisfacción laboral, así como entre la Escala de Satisfacción Laboral y las dimensiones de felicidad.

Finalmente, para los análisis comparativos según género se empleó la prueba U de Mann-Whitney y para comparar el tiempo de servicio se usó la prueba de Kruskal-Wallis, en ambos casos para las variables mencionadas.

IV. RESULTADOS

En esta sección se muestran los resultados de los objetivos establecidos. Para comenzar se detalla los resultados del objetivo general, dando una alta y positiva correlación. Luego se analizan los objetivos específicos y los niveles de las variables. Por último, se desarrollan las correlaciones de las variables y sus dimensiones.

4.1 Determinar si existe relación entre felicidad y satisfacción laboral en los trabajadores

En la tabla 10, se observa los resultados de aplicar la prueba K-S siendo para la felicidad un $p = .200$ indicando que hay normalidad, pero, la satisfacción laboral tuvo un $p = .002$, denotando que no hay normalidad, por lo tanto, se usarán pruebas no paramétricas.

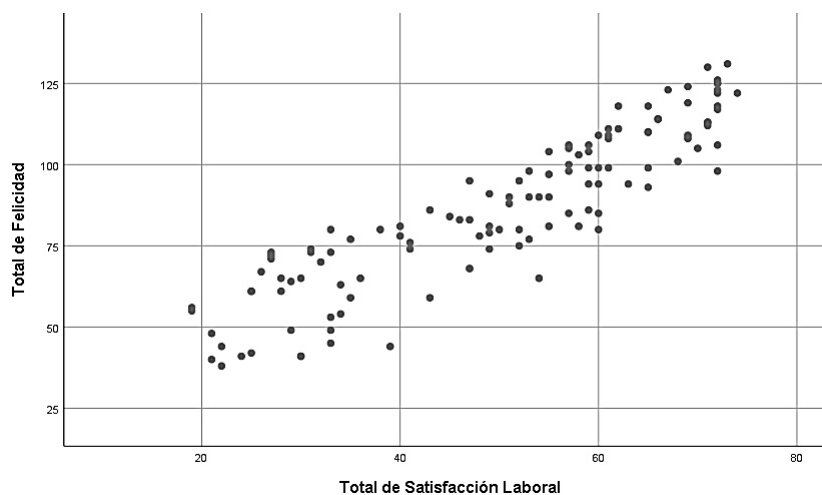
Tabla 10

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para ambas variables

K-S	Felicidad	Satisfacción Laboral
Estadístico	0.065	0.108
Sig.	0.200	0.002
N	120	120

Figura 1

Dispersigrama de la relación entre felicidad y satisfacción laboral en trabajadores



En la figura 1, se observa el resultado de aplicar la prueba no paramétrica de Spearman, afirmando que existe correlación positiva y significativa entre ambas variables con un $\rho = 0.920$ y un $p = 0.01$. Resultando que, si la satisfacción laboral aumenta, la felicidad también aumentará.

4.2 Describir los niveles de felicidad en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza

En la tabla 11, se observa los niveles y frecuencias de felicidad, indicando que los trabajadores presentan relativamente bajos niveles de felicidad con un porcentaje de 51.7% (bajo y moderado), a diferencia quienes presentan niveles relativamente altos con un porcentaje total de 48.4% (alto y excelente).

Tabla 11

Descripción de niveles y frecuencias de felicidad

Niveles de Felicidad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	25.0
Moderado	32	26.7
Alto	29	24.2
Excelente	29	24.2
Total	120	100.0

4.3 Describir los niveles de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza

En la tabla 12, se observa los niveles y frecuencias de satisfacción laboral, indicando que hay un mayor porcentaje relativo de niveles bajos con un 50.8% (bajo y moderado), a diferencia de los niveles altos con un total de 49.2% (alto y excelente).

Tabla 12*Descripción de niveles y frecuencias de satisfacción laboral*

Niveles de Satisfacción Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	31	25.8
Moderado	30	25.0
Alto	30	25.0
Excelente	29	24.2
Total	120	100.0

4.4. Identificar si existe diferencias significativas de felicidad en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza según género y tiempo de servicio.

En la tabla 13, se observa que al aplicar la prueba de K-S, el género masculino es de .038 indicando que no hay normalidad, a diferencia del género femenino con una significancia de .200 donde sí hay normalidad, por ello, se usarán pruebas no paramétricas.

Tabla 13*Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de felicidad según el género*

Género	Estadístico	gl	Sig.
Masculino	.090	52	.200
Femenino	.111	68	.038

En la tabla 14, tenemos que al aplicar la prueba U de Mann-Whitney arroja un puntaje de .048, evidenciando que hay diferencias significativas ($p < .05$) entre felicidad y el género.

Tabla 14*Prueba U de Mann-Whitney de felicidad según el género*

Género	N	Rango promedio	U	Sig. asin. (bilateral)
Masculino	52	53.32	1394.5	.048
Femenino	68	65.99		
Total	120			

En la tabla 15, se observa que al aplicar la prueba de K-S se obtiene que el tiempo de servicio de entre 1 a 2 años, entre 2 a 3 años y más de 3 de años es de .200, indicando que para los tres hay normalidad, a diferencia del tiempo de servicio menos de 1 año que tuvo .022, indicando que no hay normalidad, por consiguiente, se usarán pruebas no paramétricas.

Tabla 15

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de felicidad según el tiempo de servicio

Tiempo de Servicio	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Menos de 1 año	.131	54	.022
Entre 1 a 2 años	.090	42	.200
Entre 2 a 3 años	.144	12	.200
Más de 3 años	.179	12	.200

En la tabla 16, revela que al aplicar la prueba Kruskal-Wallis arroja un puntaje de .559, indicando que no hay diferencias significativas ($p > .05$) entre felicidad y el tiempo de servicio.

Tabla 16

Prueba H de Kruskal-Wallis para comparar felicidad y tiempo de servicio

Tiempo de Servicio	N	Rango promedio	H	gl	Sig. asin. (bilateral)
Menos de 1 año	54	62.57			
Entre 1 a 2 años	42	55.01	2.063	3	0.559
Entre 2 a 3 años	12	61.29			
Más de 3 años	12	69.58			
Total	120				

4.5. Identificar si existe diferencias significativas en satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza según género y tiempo de servicio.

En la tabla 17, se observa que al aplicar la prueba de K-S se obtiene que el género masculino es de .032 y para el género femenino posee una significancia de .047 indicando que no hay normalidad para ambos ($p < .05$), por tal razón, se usarán pruebas no paramétricas.

Tabla 17

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de satisfacción laboral y el género

Género	Estadístico	gl	Sig.
Masculino	.128	52	.032
Femenino	.108	68	.047

En la tabla 18, se evidencia que al aplicar U de Mann-Whitney arroja un resultado de .139, señalando que no hay diferencias significativas ($p > .05$) entre satisfacción laboral y el género.

Tabla 18

Prueba U de Mann-Whitney para comparar la satisfacción laboral y el género

Género	N	Rango promedio	U	Sig. asin. (bilateral)
Masculino	52	55.13	1488.5	.139
Femenino	68	64.61		
Total	120			

En la tabla 19, demuestra que al aplicar la prueba de Kolmogorov-Smirnov se obtiene que el tiempo de servicio de menos de 1 año es .001, indicando que no hay normalidad, a diferencia del tiempo de servicio de entre 1 a 2 años, entre 2 a 3 años con .200, y más de 3

años con .152, resultando que para los tres sí hay normalidad, por lo tanto, se usarán pruebas no paramétricas.

Tabla 19

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de satisfacción laboral y el tiempo de servicio

Tiempo de Servicio	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Menos de 1 año	.166	54	.001
Entre 1 a 2 años	.076	42	.200
Entre 2 a 3 años	.144	12	.200
Más de 3 años	.210	12	.152

En la tabla 20, nos dice que al aplicar la prueba H de Kruskal-Wallis arroja un puntaje de .647, denotando que no hay diferencias significativas ($p > .05$) entre satisfacción laboral y el tiempo de servicio.

Tabla 20

Prueba Kruskal-Wallis para comparar satisfacción laboral y tiempo de servicio

Tiempo de servicio	N	Rango promedio	H	gl	Sig. asin. (bilateral)
Menos de 1 año	54	61.69			
Entre 1 a 2 años	42	55.52			
Entre 2 a 3 años	12	65.88	1.657	3	.647
Más de 3 años	12	67.21			
Total	120				

4.6. Identificar si existe relación entre felicidad y las dimensiones de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza en Lima Metropolitana, 2023

En la tabla 21, observamos la prueba de Rho de Spearman al correlacionar el puntaje total de felicidad con las dimensiones de satisfacción laboral, resultando para la primera dimensión un $rho = 0.972$ y la segunda un $rho = 0.892$, así mismo con una significancia de $p < .001$ para ambas dimensiones. Concluyendo que sí existe relación entre la felicidad y las dimensiones de satisfacción intrínseca y extrínseca.

Tabla 21

Correlación entre felicidad y las dimensiones de satisfacción laboral

	Dimensiones de Satisfacción Laboral	Rho de Spearman	gl	p
Total de Felicidad	Satisfacción Intrínseca	0.972	118	< .001
	Satisfacción Extrínseca	0.892	118	< .001

4.7. Identificar si existe relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones de felicidad en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza en Lima Metropolitana, 2023

En la tabla 22, se observa la prueba de Rho de Spearman al correlacionar el puntaje total de satisfacción laboral con las dimensiones de felicidad, resultando que para la primera dimensión tuvo un $rho = 0.744$, la segunda un $rho = 0.898$, la tercera un $rho = 0.968$ y la cuarta un $rho = 0.894$, así mismo con una significancia de $p < .001$ para las cuatro dimensiones. Concluyendo que sí existe relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones de felicidad.

Tabla 22*Correlación entre satisfacción laboral y las dimensiones de felicidad*

	Dimensiones de Felicidad	Rho de Spearman	gl	<i>p</i>
Total de Satisfacción Laboral	Sentido positivo de la vida	0.744	118	< .001
	Satisfacción con la vida	0.898	118	< .001
	Realización personal	0.968	118	< .001
	Alegría de vivir	0.894	118	< .001

V. DISCUSIÓN

Inicialmente, el propósito principal del estudio fue evaluar la existencia de una relación entre la felicidad y la satisfacción laboral en empleados de una empresa de limpieza. La hipótesis formulada sugirió que existe una correlación entre estas dos variables. Los hallazgos confirmaron que hay una correlación positiva y significativa entre felicidad y satisfacción laboral, con un coeficiente *rho* de 0.920 y un valor de *p* de 0.01. Esto indica que un incremento en la satisfacción laboral está asociado con un aumento en la felicidad. Por lo tanto, la hipótesis planteada fue aceptada. Estos resultados están en línea con los obtenidos por Robles (2021), quien también encontró que ambas variables están significativamente correlacionadas de manera directa.

Luego se tuvo como primer objetivo específico describir los niveles de felicidad en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza. Los resultados indican que el 51.7% presentan relativamente bajos niveles de felicidad y un 48.4% presentan relativamente altos niveles de felicidad. Estos resultados indican que hay un porcentaje leve de operarios que no son felices, a diferencia con los que son felices, esto sustenta el porqué del desistimiento hacía el trabajo. Muchos de estos trabajadores no se les remunera adecuadamente o les hacen trabajar horas extras y se les paga el monto mínimo. Otros de los factores los cuales refieren es el trato déspota o un mal liderazgo por parte de sus supervisores, a quienes no pueden sobrellevarlos, incidiendo a la renuncia de sus puestos.

Así mismo, como segundo objetivo que se tuvo fue describir los niveles de satisfacción laboral, lo cual arrojaron que el 50.8% tuvo relativamente bajos niveles de satisfacción y el 49,2% tuvieron relativamente altos niveles de satisfacción laboral. Estos resultados indican que la mayoría de los operarios sienten insatisfacción con su trabajo, no muy distante con los satisfechos, lo que sustenta la alta rotación, esto ha deberse ya que la mayoría de ellos es personal nuevo que tienen menos de 1 año en el trabajo, o aún no se

adaptan a las exigencias que el puesto requiere o puede que no se le estén atribuyendo con beneficios o que no se les estén pagando a tiempo, por lo que deciden desistir.

El tercer objetivo específico del estudio fue determinar si existen diferencias significativas en la felicidad entre los trabajadores de una empresa de limpieza, según género y tiempo de servicio. La hipótesis formulada propuso que efectivamente existen tales diferencias. Los resultados validaron la hipótesis para la variable género, donde se encontró una diferencia significativa con un valor de 0.048 y $p < .05$ en la prueba U de Mann-Whitney. Sin embargo, en cuanto al tiempo de servicio, no se detectaron diferencias significativas, como lo indica un valor de 0.559 y $p > .05$ en la prueba de Kruskal-Wallis. Estos hallazgos discrepan con los de García y Vega (2023), quienes no observaron diferencias significativas relacionadas con el género, posiblemente debido a una predominancia de personal masculino en su muestra. No obstante, en términos de tiempo de servicio, los resultados son similares, ya que tampoco encontraron diferencias significativas. Se recomienda que futuras investigaciones con muestras similares exploren más a fondo estos resultados.

El cuarto objetivo específico fue identificar si existe diferencias significativas en satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza según género y tiempo de servicio. Los resultados indicaron que no hay diferencias significativas en cuanto a la satisfacción laboral según el género al aplicar U de Mann-Whitney que arroja .139 ($p > .05$), así mismo con el tiempo de servicio al aplicar Kruskal-Wallis arroja .647 ($p > .05$). Por lo razón, se acepta la hipótesis nula. Este resultado, con respecto al tiempo de servicio, difiere de lo hallado por Solís-Magaña et al. (2021) quienes lo aplicaron a cajeros de una cadena de supermercados, cuyo resultado fue que mientras más años tienen los trabajadores, más niveles positivos de satisfacción muestran; sin embargo, esto no se ve reflejado con la muestra de la presente investigación, ya que se trata de operarios que en su mayoría son personal nuevo y los más antiguos tienen que lidiar día a día con la carga laboral y a las

exigencias de los supervisores, es diferente laborar como cajero a estar limpiando de uno a dos pisos supermercados donde hay demasiada concurrencia de público.

El quinto objetivo específico fue identificar si existe relación entre felicidad y las dimensiones de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza. Los resultados arrojaron que sí existe relación entre la felicidad y las dimensiones de satisfacción intrínseca ($\rho = 0.972$) y extrínseca ($\rho = 0.892$), ($p < .001$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación. Estos hallazgos concuerdan con Coronel y Medina (2020) donde correlacionaron la felicidad con las dimensiones de satisfacción laboral, presentando una correlación significativa positiva aunque moderada ($\rho = 0.446$ $p < .001$) y ($\rho = 0.426$ $p < .001$) respectivamente con las dimensiones intrínsecas y extrínsecas.

Por último, el sexto objetivo específico, fue identificar si existe relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones de felicidad en trabajadores de una empresa del rubro de limpieza. Los resultados indicaron que sí existe relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones de felicidad, ya que para la primera dimensión tuvo un ($\rho = 0.744$), la segunda un ($\rho = 0.898$), la tercera un ($\rho = 0.968$) y la cuarta un ($\rho = 0.894$), así mismo con una significancia de ($p < .001$) para las cuatro dimensiones. Estos resultados concuerdan con los hallados por Coronel y Medina (2020) donde correlacionaron la satisfacción laboral con las dimensiones de felicidad, encontrando correlación positiva moderada donde cada una de las significancias estadísticas son $< .01$.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se halló una relación positiva y significativa entre felicidad y satisfacción laboral con un $rho = 0.920$ y un $p = 0.01$.
- 6.2. Con respecto al nivel de felicidad, el 51.7% presentan entre bajo y moderado niveles, el 48.4% presentan entre alto y excelente niveles de felicidad.
- 6.3. Con respecto al nivel de satisfacción laboral, el 50.8% presentan entre bajo y moderado niveles, el 49.2% presentan entre alto y excelentes niveles de satisfacción laboral.
- 6.4. Se encontró diferencias significativas con respecto a la felicidad según el género al aplicar U de Mann-Whitney arroja un valor de .048 ($p < .05$). Siendo las mujeres más felices que los varones. Con respecto al tiempo de servicio, no hubo diferencias significativas al aplicar H de Kruskal-Wallis arrojando .559 ($p > .05$). Siendo el personal más antiguo relativamente más feliz que el personal nuevo y de quienes ya cumplieron sus primeros años.
- 6.5. No se encontró diferencias significativas con respecto a la satisfacción laboral y el género al aplicar U de Mann-Whitney que arrojó .139 ($p > .05$), indicando que la satisfacción tanto de varones y mujeres son similares. De igual manera con el tiempo de servicio al aplicar H de Kruskal-Wallis arrojó .647 ($p > .05$), siendo que el personal más antiguo presenta relativamente más satisfacción que el personal nuevo.
- 6.6. Con respecto a la relación de felicidad y las dimensiones de satisfacción laboral, se encontró que sí existe relación, la primera dimensión tuvo un $rho = 0.972$ y la segunda dimensión un $rho = 0.892$, con un $p < .001$ para ambas dimensiones.
- 6.7. Con respecto a la relación de satisfacción laboral y las dimensiones de felicidad, se encontró que sí existe relación, resultando que para la primera dimensión tuvo un $rho = 0.744$, la segunda un $rho = 0.898$, la tercera un $rho = 0.968$ y la cuarta un $rho = 0.894$, así mismo con una significancia de $p < .001$ para las cuatro dimensiones.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Las organizaciones deben optar en realizar actividades para fomentar un buen ambiente laboral, donde se realicen talleres de sensibilización hacia los supervisores quienes tienen a cargo personal operativo, con el fin de incentivar un mejor trato y liderazgo.
- 7.2. Realizar un plan de trabajo, a fin de incrementar la felicidad, en especial al personal masculino, brindándoles un reconocimiento especial y hacerle saber que su trabajo es esencial y eficiente en el mantenimiento de las instalaciones.
- 7.3. Sensibilizar a los gerentes o dueños de las empresas quienes trabajen con personal operativo, para que estos tomen conciencia de la importancia de no solo ofrecer un sueldo básico, sino brindar otros beneficios, como lo son los incentivos, bonos, pasajes, oportunidad de hacer línea de carrera para retener al talento y estén más productivos, satisfechos y que sientan que la organización se preocupa por ellos.
- 7.4. Realizar semestralmente encuestas para saber cómo están y qué piensan los colaboradores en cuanto a la felicidad y satisfacción laboral y así, conocer cuáles son sus necesidades, a fin de brindar propuestas de mejora y establecer cambios oportunos.
- 7.5. Continuar en la investigación de estas dos variables con una mayor muestra de preferencia y tener datos más actualizados.

VIII. REFERENCIAS

- Abrajan, M., Contreras, J. y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), p. 107. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
- Alama, D., Motosono, B. y Ramos, P. (2016). *Factores que influyen en la felicidad de los trabajadores de una empresa textil en el Perú*. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio de la Universidad del Pacífico. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1964?show=full>
- Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una Escala Factorial para Medir la Felicidad. *Interamerican Journal of Psychology*, 40(1), pp. 101-104. <https://www.redalyc.org/pdf/284/28440110.pdf>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. y Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis* (1° ed.). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Arotoma, S. (2020). *Relación entre nivel de motivación y satisfacción laboral en colaboradores del área administrativa de una municipalidad de Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio institucional Universidad Peruana Cayetano Heredia. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/8634>
- Avila, K. y Vasquez, J. (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria – Servigen, Jesús María, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11244>

- BBC Mundo (15 de marzo de 2018). *Cuáles son los países más felices del mundo y qué explica que los de América Latina sean “inusualmente felices”*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-43418681>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), p. 81. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de profesorado*, 6(1-2), pp. 1-10. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Cabanilla, G., Cando, C. y Valencia, M. (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), pp. 403-408. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n3/2218-3620-rus-14-03-403.pdf>
- Carrascal, A. y Patiño, E. (2016). *Satisfacción laboral en los departamentos de la región Caribe Colombiana*. [Tesis de pregrado, Universidad de Cartagena]. Repositorio institucional Universidad de Cartagena. Repositorio <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/2464>
- Charaja, Y. y Mamani, J. (2013). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo-Puno-Perú, 2013. *Comuni@ccion*, 1(1). <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v5n1/a01v5n1.pdf>
- Cisneros, S. (22 de febrero de 2023). Cuáles son los beneficios de trabajar cuatro días a la semana según estudio en el Reino Unido. *El Comercio*. <https://mag.elcomercio.pe/respuestas/cuales-son-los-beneficios-de-trabajar-cuatro-dias-a-la-semana-segun-estudio-en-el-reino-unido-trabajo-nnda-nnlt-noticia/?ref=ecr>
- Claros, F. (27 de marzo de 2023). ¿En qué puesto se ubica el Perú en el ranking de los países más felices del mundo? *La República*. <https://larepublica.pe/datos->

lr/respuestas/2023/03/26/paises-mas-felices-del-mundo-2023-en-que-puesto-se-ubica-el-peru-en-el-ranking-de-los-paises-mas-felices-del-mundo-posicion-de-peru-en-el-listado-informe-mundial-sobre-felicidad-evat-1341236

- Cruz, A. y Díaz, M. (2019). Organizaciones exitosas y trabajadores felices. Una mirada crítica desde la ciencia del espíritu. *Universidad de la Habana*, (288), pp. 159-173. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-92762019000200159
- Coronel, C. y Medina, J. (2020). *Felicidad y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores peruanos, en el contexto del COVID-19*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58162>
- Correa, F. (2012). *Los factores higiénicos de Frederick Herzberg no son suficientes para motivar*. [Tesis de pregrado, Universidad FASTA]. Repositorio digital de la Universidad FASTA. <http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/handle/123456789/391>
- Cusiyupanqui, A. (2020). *Compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal operario de limpieza de una organización privada en Lima Metropolitana, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25092>
- Daza, D. y Porto, S. (2007). *Importancia de la satisfacción laboral del trabajador en las organizaciones*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica de Bolívar]. Repositorio UTB. <https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/1187#page=1>
- Domínguez, A. (2021). *Propuesta de intervención para la mejora del bienestar psicológico en personas mayores que padecen soledad*. [Tesis de pregrado, Universidad de Valladolid]. Repositorio documental UVA. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/49326>

- Domínguez, R. y Ibarra, E. (2017). La psicología positiva: Un nuevo enfoque para el estudio de la felicidad. *Razón y Palabra*, 21(96), pp. 660-679. <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199551160035.pdf>
- Expósito, M. (2020). *Felicidad laboral: un estudio de sus causas y consecuencias*. [Tesis de maestría, Universitat Oberta de Catalunya]. Repositorio institucional UOC. <https://openaccess.uoc.edu/handle/10609/121632>
- Fernández-Ríos, L. y Vilariño, M. (2018). Historia, investigación y discurso de la Psicología Positiva: Un abordaje crítico. *Terapia Psicológica*, 36(2), p. 124. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v36n2/0718-4808-terpsicol-36-02-00123.pdf>
- García, U. y Vega, M. (2023). *Felicidad y estrés laboral en trabajadores de una empresa de construcción del distrito de Cerro Colorado, de la ciudad de Arequipa, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio institucional Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13368/1/IV_FHU_501_TE_Garcia_Vega_2023.pdf
- Gómez, G. (2019). Satisfacción Laboral y El Compromiso Organizacional de los colaboradores en una empresa de Seguridad Privada en Lima Metropolitana. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/3907>
- Guerrero, L. (27 de marzo de 2023). ¿Cuál es el país más feliz del mundo en 2023 y en qué puesto están los países de Latinoamérica? *La República*. <https://larepublica.pe/mundo/2023/03/20/paises-mas-felices-del-mundo-2023-cual-es-el-pais-mas-feliz-del-mundo-en-2023-y-en-que-puesto-estan-los-paises-de-latinoamerica-finlandia-peru-informe-mundial-sobre-la-felicidad-onu-1289960>
- Guzmán, G. (2020). *Factores motivacionales asociados al desempeño laboral del tecnólogo médico en el área de Radiología, Seguro Social de Salud, EsSalud-2016*. [Tesis de

- maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de tesis digitales Cybertesis. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/15934>
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° ed.). McGraw-Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huayta, M. (2019). *Niveles de estrés y satisfacción laboral en obreros del sector de construcción*. [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio institucional Universidad Mayor de San Andrés. <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24225>
- Hunter, M. (20 de marzo de 2023). Finlandia encabeza la lista de los países más felices del mundo para 2023; Costa Rica es el más feliz de Latinoamérica. *CNN en español*. <https://cnnespanol.cnn.com/2023/03/20/paises-mas-felices-del-mundo-2023-finlandia-trax/>
- Kerlinger, F. (1979). *Investigación del comportamiento*. (4° ed.). McGraw-Hill. <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
- La República (24 de enero de 2020). *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo>
- Lagla, R. (2022). *Satisfacción laboral del personal de una empresa dedicada al comercio exterior de la ciudad de Quito-Ecuador en el periodo 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio digital UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/28554>

- Lázaro, E. (2019). *Felicidad y Engagement Laboral en Trabajadores de una Empresa del Rubro Financiero de Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/3155>
- Lupano, M. y Castro, A. (2010). Psicología positiva: análisis desde su surgimiento. *Ciencias Psicológicas*, 4(1), p. 43. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v4n1/v4n1a05.pdf>
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Universidad EAFIT*, (128), pp. 79-86. <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Montenegro, J. (2021). *Satisfacción laboral y engagement en docentes de instituciones educativas estatales de la provincia de Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1911>
- Morán, C., Vicente, F., Sánchez, A. y Montes, E. (2014). La psicología positiva: antigua i nueva concepción. *International Journal of Development and Educational Psychology*, 3(1), pp. 439-449. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851785044.pdf>
- Paz, E. y Pereda, A. (2020). *Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall en una empresa privada, Lima 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51078>
- Pingo, M. y Siancas, C. (2022). *Análisis de los factores de motivación de Herzberg en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Piura. Recomendaciones a partir de una teoría antropológica de la motivación Humana*. [Tesis de pregrado, Universidad de Piura]. Repositorio institucional PIRHUA. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/5675>

Redacción RPP (13 de julio de 2022). *El 55% de los peruanos quiere renunciar a su trabajo*.

<https://rpp.pe/economia/economia/el-55-de-los-peruanos-quiere-renunciar-a-su-trabajo-noticia-1417724?ref=rpp>

Roa, D. y Avendaño, S. (2020). *Estado actual de la felicidad y su relación con el desempeño*

laboral en colaboradores de seis empresas de Ibagué. [Tesis de pregrado,

Universidad de Ibagué]. Repositorio institucional Universidad de Ibagué.

<https://hdl.handle.net/20.500.12313/2210>

Robles, B. (2021). *Felicidad y Satisfacción Laboral en colaboradores de empresas de Lima y*

Callao, 2021. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la

Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93556>

Rojas, A. (2019). *La felicidad laboral, factor clave para aumentar la productividad en las*

empresas privadas. Universidad Militar Nueva Granada.

<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/32303>

Ruiz, J. (2023). *Satisfacción laboral del personal operativo de la planta de pollos de una*

empresa privada en el cantón Mejía en el periodo junio-septiembre del año 2022.

[Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio digital.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/29626>

Sanhueza, A. (15 de abril de 2023). *Los rostros tras la reducción de la jornada laboral a 40*

horas semanales en Chile: “Puedo ver a mis hijos por la mañana”. *El País*.

[https://elpais.com/chile/2023-04-15/los-rostros-tras-la-reduccion-de-la-jornada-](https://elpais.com/chile/2023-04-15/los-rostros-tras-la-reduccion-de-la-jornada-laboral-a-40-horas-semanales-en-chile-puedo-ver-a-mis-hijos-por-la-manana.html)

[laboral-a-40-horas-semanales-en-chile-puedo-ver-a-mis-hijos-por-la-manana.html](https://elpais.com/chile/2023-04-15/los-rostros-tras-la-reduccion-de-la-jornada-laboral-a-40-horas-semanales-en-chile-puedo-ver-a-mis-hijos-por-la-manana.html)

Solís-Magaña, I., Mapén-Franco, F. y Méndez-Magaña, W. (2021). *Satisfacción laboral en*

colaboradores de una cadena mexicana de supermercados. *Revista Arbitrada*

Interdisciplinaria Koinonía, 6(11), p. 4-21. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1087>

Tarragona, M. (2013). Psicología positiva y terapias constructivas: Una propuesta integradora. *Terapia Psicológica*, 31(1), pp. 115-125.

<https://www.redalyc.org/pdf/785/78559051010.pdf>

Vera, B. (2006). Psicología positiva: una nueva forma de entender la psicología. *Papeles del Psicólogo*, 27(1), p. 5. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77827102.pdf>

Anexo A

Escala General de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall

Por favor, completar los siguientes datos:

Edad: _____ Género: _____ Tiempo de servicio: _____

A continuación, una serie de proposiciones acerca de las condiciones de su trabajo. Escriba el número de acuerdo con la alternativa con lo que usted sienta en el ámbito laboral. Las alternativas son las siguientes:

- Muy insatisfecho (1)
- Insatisfecho (2)
- Moderadamente insatisfecho (3)
- Ni satisfecho ni insatisfecho (4)
- Moderadamente satisfecho (5)
- Satisfecho (6)
- Muy satisfecho (7)

1.	Condiciones físicas del trabajo	
2.	Libertad para elegir tu propio método de trabajo	
3.	Tus compañeros de trabajo	
4.	Reconocimiento que obtengo por el trabajo bien hecho	
5.	Tu jefe inmediato	
6.	La responsabilidad que se te ha asignado	
7.	Tu salario	
8.	La posibilidad de utilizar tus capacidades	
9.	Relación entre los jefes de la empresa y los trabajadores	
10.	Tu posibilidad de promocionar	
11.	El modo en que tu empresa está gestionada	
12.	La atención que se presta a las sugerencias que haces	
13.	Tu horario de trabajo	
14.	La variedad de tareas que realizas	
15.	Tu estabilidad en el empleo	

Anexo B

Escala de Felicidad de Lima de Alarcón (2006)

Escriba el número de acuerdo con la alternativa con lo que usted sienta acerca de su vida. Las alternativas son las siguientes: *Totalmente de acuerdo (5), De Acuerdo (4), Ni de acuerdo ni desacuerdo (3), En Desacuerdo (2) y Totalmente desacuerdo (1).*

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

Anexo C

Consentimiento informado

Estimado(a) participante:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para solicitarle su participación voluntaria y anónima en el llenado de la presente encuesta que tiene como propósito evaluar la felicidad y satisfacción laboral en trabajadores. Dicha información es netamente con fines académicos y totalmente confidencial.

Si decide participar en el presente estudio, responda las encuestas y marque con una X en “Acepto participar”.

Desde ya muchas gracias por su participación del presente trabajo.

_____ Acepto participar

_____ No acepto participar