

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA  
FELICIDAD ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA  
CADENA DE HOTELES CASA DE TURISTAS**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**CARLOS KEVIN INFANTE FERNANDEZ**

**ASESOR**

**CAMILO RAFAEL GIRÓN CÓRDOVA**

<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>

**Chiclayo, 2021**

**INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA  
FELICIDAD ORGANIZACIONAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA CADENA DE HOTELES CASA DE  
TURISTAS**

PRESENTADA POR:

**CARLOS KEVIN INFANTE FERNANDEZ**

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

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR:

Ángel Eduardo Llatas Rivas

PRESIDENTE

Linda Marita Cruz Pupuche

SECRETARIO

Rafael Camilo Girón Córdova

VOCAL

## **Dedicatoria**

Este proyecto de tesis está dedicado principalmente a Dios, por darme salud y vida para poder realizar cada una de mis metas trazadas, y a mis padres, quienes me apoyan constantemente para ser una mejor persona.

## **Agradecimiento**

Agradecimiento especial para mi asesor de tesis, por guiarme paso a paso en el desarrollo de la tesis y a la universidad católica santo Toribio de Mogrovejo por brindarme en sus aulas los conocimientos necesarios para convertirme en un profesional de éxito.

## **RESUMEN**

Esta investigación se realizó con la intención de determinar si existe influencia de la calidad de vida laboral en la felicidad organizacional en los colaboradores en la cadena de hoteles “Casa de Turistas” de la ciudad de Chiclayo. Tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y nivel explicativo. Además, tuvo un diseño no experimental. Respecto a la muestra estuvo compuesta por 35 colaboradores del hotel quienes participaron de los cuestionarios de calidad de vida laboral y felicidad organizacional. El resultado principal fue que la calidad de vida laboral influyó como constructo en la felicidad organizacional. Se concluyó lo siguiente: para que los colaboradores estén felices, la empresa debe ofrecer una óptima calidad de vida laboral a través de diferentes recursos o actividades que contribuyan al bienestar del personal.

Palabras clave: Felicidad organizacional, calidad de vida laboral.

Clasificaciones JEL: M2, M20, M21.

## **Abstract**

This research was carried out with the intention of determining whether there is an influence of the quality of work life on organizational happiness in the collaborators in the hotel chain “Casa de Turistas” in the city of Chiclayo. It had a quantitative approach, applied and explanatory level. In addition, it had a non-experimental design. Regarding the sample, it was made up of 35 hotel employees who participated in the quality of work life and organizational happiness questionnaires. The main result was that the quality of work life influenced organizational happiness. The following was concluded: for employees to be happy, the company must offer an optimal quality of working life through different resources or activities that contribute to the well-being of the staff.

Keywords: Organizational happiness, quality of work life.

JEL Classifications: M2, M20, M21.

## Índice

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Resumen	
Abstract	
<b>I. Introducción</b>	<b>09</b>
<b>II. Marco Teórico</b>	<b>12</b>
2.1. Antecedentes:	12
2.2. Bases teórico científicas:	15
<b>III. Metodología</b>	<b>23</b>
3.1. Tipo y nivel de investigación:	23
3.2. Diseño de investigación:	23
3.3. Población muestra y muestro:	23
3.4. Criterios de Selección:	24
3.5. Operacionalización de Variables	25
3.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos	27
3.7. Procedimiento:	28
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:	28
3.9. Matriz de Consistencia:	29
3.10. Consideraciones Éticas	29
<b>IV. Resultados</b>	<b>31</b>
4.1 Situación de los Factores Sociodemográficos de la cadena de hoteles Casa de Turistas	31
4.2 Estadístico Descriptivo Calidad de Vida Laboral	33
4.3 Estadístico Descriptivo Felicidad Organizacional	35
4.4 Análisis factores Sociodemográficos	37
4.5 Análisis de la correlación Calidad de Vida laboral y Felicidad Organizacional	38
4.4 Análisis de regresión lineal para la influencia de las dimensiones de calidad de vida laboral en la Felicidad Organizacional	41
<b>V. Discusión</b>	<b>46</b>
<b>VI. Conclusiones</b>	<b>50</b>
<b>VII. Recomendaciones</b>	<b>52</b>
<b>VIII. Lista de referencias</b>	<b>53</b>
<b>IX. Anexos</b>	<b>56</b>

## Lista de tablas

Tabla 1	Modelo de CVT según Westley, adaptados por Ruschel.....	20
Tabla 2	Modelo organizacional de Calidad de vida en el trabajo .....	25
Tabla 3	Modelo Organizacional.....	27
Tabla 4	Modelo de la Gerencia de la Felicidad.....	27
Tabla 5	Operacionalización de variables.....	29
Tabla 6	Alfa de Cronbach de Felicidad Organizacional.....	32
Tabla 7	Alfa de Cronbach de calidad de vida laboral .....	32
Tabla 8	Matriz de Consistencia.....	33
Tabla 9	Datos Sociodemográficos.....	33
Tabla 10	Baremos de calidad de vida laboral y sus dimensiones .....	34
Tabla 11	Baremos de la felicidad organizacional y sus dimensiones .....	35
Tabla 12	Resultados de la calidad de vida laboral y sus dimensiones .....	36
Tabla 13	Medias Descriptivas de la variable calidad de vida laboral .....	38
Tabla 14	Resultados de la felicidad organizacional y sus dimensiones .....	38
Tabla 15	Medidas descriptivas de la Felicidad Organizacional.....	39
Tabla 16	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov Felicidad Organizacional.....	39
Tabla 17	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov Calidad de vida Laboral .....	41
Tabla 18	Prueba de Pearson.....	41
Tabla 19	Correlación de las dimensiones calidad de vida laboral y felicidad organizacional.....	42
Tabla 20	Prueba de R cuadrado para calidad de vida laboral y felicidad organizacional .....	43
Tabla 21	Análisis de varianza de calidad de vida laboral y felicidad organizacional.....	43
Tabla 22	Coefficientes Beta para calidad de vida laboral y la felicidad organizacional .....	45
Tabla 23	Regresión lineal de las dimensiones de calidad de vida laboral con la felicidad organizacional.....	43
Tabla 24	Coefficientes factor individual, factor ambiente de trabajo, factor trabajo y la organización y el factor entorno socio laboral en la Felicidad Organizacional.....	44
Tabla 25	Dimensiones de calidad de vida laboral en la felicidad organizacional en los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas.....	46



## **I. Introducción**

Los activos humanos en las organizaciones tienen un papel eficaz en este sentido debido a sus resultados positivos (Al-Adamat & Alserhan, 2020). Dado que las organizaciones se comprometen a proporcionar a sus trabajadores valores adicionales a través de numerosas prácticas, como desarrollar buenas relaciones con sus clientes y mejorar la calidad de sus productos y servicios; los empleados son un pilar fundamental en todos estos esfuerzos organizacionales. Por lo tanto, las organizaciones deben prestar gran atención a sus trabajadores garantizando su felicidad, compromiso y satisfacción laboral.

La calidad de la vida laboral ha ganado una importancia significativa tanto de los académicos como de los profesionales en respuesta a sus efectos, como el aumento de la felicidad de los colaboradores (Al-Adamat & Alserhan, 2020). La felicidad organizacional, en este sentido, alienta al colaborador a permanecer en la organización, es decir, a reducir su intención de buscar otro puesto en otra organización (Al-Ali et al., 2019).

En el sector hotelero, los autores Safavi y Karatepe (2018) agregaron que la globalización, la competencia intensificada, una mayor rotación de clientes y el aumento de las expectativas de los clientes y los costos de adquisición de clientes se encuentran entre los desafíos que la industria hotelera debe enfrentar. De manera relevante, la Visión 2020 de Jordania aspira a establecer una industria turística integral de nivel mundial que pueda impulsar significativamente el desarrollo del país, fomentar la igualdad de ingresos en todo el país al tiempo que influye en la política de inversión del gobierno y respalda al país como un destino de elección (USAID, 2018). Pero, en Amman y Aqaba, los hoteles de lujo enfrentan problemas relacionados con los recursos humanos, y estos incluyen estrés entre los empleados, falta de mano de obra calificada y alta tasa de empleo (Alown, Mohamad & Karim, 2020). Todos estos, según Kelloway y Myers (2019), pueden disminuir la calidad de vida laboral de los empleados, especialmente aquellos en la primera línea.

Por otro lado, en la publicación de la revista Time se centró únicamente en el tema de la felicidad (Time 2018). Curiosamente, un tercio de este número especial incluía artículos dedicados a la felicidad en el trabajo. Sin embargo, aunque cada artículo proporcionaba consejos individualizados para que los colaboradores aumentaran sus propios niveles personales de felicidad, no hubo orientación sobre cambios a nivel organizacional que puedan implementarse para aumentar la felicidad para todos.

La felicidad de los colaboradores no se ha estudiado bien en investigaciones anteriores y

el constructo se ha operacionalizado de forma limitada. Estudios previos se centraron en la felicidad de los colaboradores en organizaciones privadas en países desarrollados. EAU. Emiratos Árabes Unidos fue uno de los primeros países del mundo en establecer el ministerio de la felicidad. Este ministerio tuvo como objetivo difundir la felicidad entre los ciudadanos de los Emiratos Árabes Unidos. Sin embargo, los informes de felicidad mundial en 2019 mostraron que los Emiratos Árabes Unidos todavía se encuentran en el puesto 21 (Sun & Bunchapattanasakda, 2019).

Según el informe Mantener los Talentos Perú 2018 la irrupción de los millennials en el mercado laboral no va detrás de la estabilidad laboral, sino que eligen el lugar de trabajo acorde a sus necesidades y capacidades de aprendizaje con la finalidad de desarrollarse, tener mejores oportunidades y donde sean escuchados. Actualmente el 66% de peruanos dice estar comprometido con su trabajo; sin embargo, más del 70% quisiera emprender algo propio para poder manejar sus horarios y necesidades de acuerdo con sus facilidades (Diario Gestión, 2018).

Tal es el caso de la cadena de hoteles Casa de Turistas, ubicada la principal en la avenida 7 de enero sur # 229 urbanización San Eduardo, la cual tiene 8 años en el mercado y se dedica a la prestación de servicios de alojamiento a las personas y que permite a los visitantes su desplazamiento en la ciudad de Chiclayo, siendo una empresa donde existe una contratación creciente de trabajadores en todos los meses debido a que no existe un compromiso recíproco tanto de los colaboradores es decir, se ha evidenciado una alta rotación del personal. Por otro lado, se ha evidenciado algunas situaciones como los reclamos de los superiores hacia los colaboradores que no llegan a sus horarios asignados, la ausencia de comunicación y recursos o apoyo dentro de la empresa, además los colaboradores han mencionado que la asignación de las tareas y responsabilidades no son balanceadas, por ende, sienten que el ambiente laboral no es cómodo y se han originado diversos conflictos como el despido inmediato.

El colaborador no siente necesidad de realizar la labor y ocasiona injusticias de beneficios personales para el correcto desarrollo de las actividades. Los colaboradores necesitan un constante seguimiento por las diferentes calidades de vida que se identifican para su óptimo desempeño y un aumento de productividad, necesitan desarrollar habilidades diversas con la finalidad de retener valores personales ocasionando un grado de satisfacción dando como resultado final un desarrollo integral para su misma felicidad en la organización.

Como consecuencia de toda la información mostrada anteriormente, se produce el

planteamiento del siguiente problema: ¿Existe influencia de la calidad de vida laboral en la felicidad organizacional en los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas?

El objetivo principal fue determinar si existe influencia de la calidad de vida laboral en la felicidad organizacional en los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas. Los objetivos específicos fueron: Determinar la situación de los factores sociodemográficos de la cadena de hoteles Casa de Turistas, determinar el nivel de calidad de vida laboral en los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas; determinar el nivel de felicidad organizacional en los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas; determinar si existe diferencia significativa de los factores sociodemográficos con las dimensiones de calidad de vida laboral y felicidad organizacional de los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas ; determinar la correlación de las dimensiones de calidad de vida laboral y de las dimensiones de felicidad organizacional de los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas. Finalmente, determinar la influencia de las dimensiones de calidad de vida laboral en la felicidad organizacional de los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas.

Por otro lado, este estudio es esencial porque determinará el efecto de la calidad de vida laboral en la felicidad organizacional demostrando lo señalado en la teoría. Además, sirve como antecedente para investigaciones posteriores en referencia a organizaciones pertenecientes al sector hotelero debido a que no existen muchos estudios sobre el tema y tampoco se le ha dado la debida importancia. Por otro lado, a raíz de los resultados podrán diseñar estrategias para mejorar la calidad de vida de los colaboradores; resulta beneficioso para la organización mantener a los colaboradores con el grado de felicidad organizacional para que su productividad sea la mejor y para que alcance un ambiente de trabajo estable.

El trabajo tiene una estructura capitular, presentando en el capítulo uno, una introducción a nuestra temática de estudio, en el capítulo dos se muestra un panorama de antecedentes al tema de investigación y las bases teóricas que guiaron el trabajo, el capítulo tres muestra la metodología utilizada, el capítulo cuatro permite mostrar los resultados del estudio, en el capítulo cinco, seis y siete se presenta la discusión, las conclusiones y recomendaciones y en el ocho la lista de referencias bibliográficas utilizadas en el trabajo. Quedando el capítulo nueve para la presentación de anexos.

## **II. Marco Teórico**

### **2.1. Antecedentes:**

Ratto (2017) tuvieron como objetivo determinar en qué manera afectan las estrategias motivacionales de calidad de vida en el desempeño de los empleados del área de recepción, Se utilizó ambos instrumentos: un cuestionario y una guía de entrevistas. Teniendo como resultado el principal factor para una buena calidad de vida laboral son las capacitaciones y cursos donde el trabajador pueda obtener conocimiento que pueda sumar a la empresa.

Barrera, Espinoza, Moya y Ramírez (2017) tuvieron como objetivo medir la felicidad organizacional. Fue un estudio descriptivo, cuantitativo y la muestra estuvo conformada por 201 colaboradores de la ciudad de Lima. Se empleó la Escala de Felicidad Organizacional de Singh y Aggarwal (2017). Se observó un alto nivel de Felicidad Organizacional (4.11). Los principales factores determinantes de la felicidad fueron compromiso, positividad y sentido. Además, se resaltó que es esencial crear contextos y eventos fomentando la felicidad en el entorno laboral. Un colaborador feliz con su trabajo rinde mejor en su trabajo y por ende incrementa su productividad, además mejora la manera de trabajar.

Acharya y Siddiq (2017) analizaron la calidad de la vida laboral para identificar las dimensiones generales desde la perspectiva del empleado de la industria hotelera en el área de estudio. Fue un estudio explicativo y se utilizó un cuestionario. Se identificaron las siguientes dimensiones: entorno laboral, la cultura y el clima de la organización, la satisfacción y la seguridad laboral, la remuneración y recompensas, la capacitación y el desarrollo, etc. Asimismo, el pago y las recompensas son las dimensiones más esenciales que contribuyen a una mejor calidad de vida laboral en la industria hotelera.

Ariza (2017) realizó un ensayo y planteó cómo mejorar la calidad de vida laboral y la felicidad organizacional. El autor refiere que actualmente las empresas se preocupan más por sus ganancias y resultados, dejando de lado a su personal. Por ende, el colaborador no se identifica con los objetivos y funciones de la empresa. Para conseguir un mejoramiento en la calidad de vida laboral debe partir de la

generación de algunos cambios que implican esfuerzos y concientización de la organización y colaboradores enfocados a fomentar un mejor ambiente laboral y ventajas cuantitativas del bienestar. Se recomienda que los líderes organizacionales implementen alguna de las metodologías propuestas para mejorar el bienestar, la felicidad y la calidad de vida organizacional, con lo cual, se darán indicadores positivos e impactará favorablemente en los desempeños y resultados organizacionales.

Rohaizah et al. (2018) determinaron la prevalencia de calidad de vida laboral entre los trabajadores de Malasia. La frecuencia de edad fue mayor entre los 26 y 35 años y menor entre los mayores de 55 años. Esto sucede debido a un aumento en el nivel de desarrollo socioeconómico en la comunidad que lleva a las zonas a comenzar su carrera profesional a una edad posterior. Por otro lado, el 50% de los encuestados identificaron un alto nivel de calidad de vida laboral en cada componente, como no tener estrés con la carga de trabajo (85.5%), buen ambiente de trabajo (78.4%), vida familiar (83.1% y 83.6%), ingresos y distribución suficientes (58.9%), buena comunicación y relación de armonías entre colegas y jefe (93.4% y 88.7%), buenas instalaciones (88.6%), bienestar en el trabajo (71.3%) y condiciones de trabajo productivas (80.8%). Hay una diferencia significativa entre QWL y el tipo de industrias [ $F(10) = 12.897, p = 0.001$ ] donde la industria agrícola tuvo la QWL más alta. Hay una diferencia significativa entre QWL y género ( $p = 0.009$ ) donde el hombre obtuvo QWL más alto en comparación con la mujer.

Adecco. (2018) líder mundial en la gestión de recursos humanos realizaron un estudio a 3500 del contexto laboral en España, mediante una encuesta sobre la felicidad organizacional. Los resultados mostraron que 3 de 4 colaboradores afirman ser felices en su trabajo, concretamente el (76,6%) de ellos. Por lo que un (23,4%) de ellos no es feliz en su puesto de trabajo. Estas políticas han calado hondo entre los trabajadores pues más de la mitad de ellos (51,7%) piensa que nos e trata de una moda pasajera y que la importancia de la felicidad laboral ha llegado a las empresas para quedarse. Los aspectos que valoran más en la felicidad organizacional son: buen ambiente laboral, horarios flexibles, desarrollar habilidades personales y remuneración justa. Asimismo, 4 de 6 empleados renunciarían a parte de su sueldo a cambio de gozar mayor felicidad organizacional.

Awada, Sarawati y Binti (2019) examinaron el efecto de la felicidad de los empleados en el desempeño de una empresa del sector público de Estados Unidos. Se recopiló información a través de un cuestionario a 319 empleados. Los hallazgos indicaron que los componentes más importantes de la felicidad de los empleados son la evaluación del desempeño, seguida de los ingresos, el entorno laboral, la promoción, las recompensas y el reconocimiento, y el apoyo de supervisores. Se aconseja a los tomadores de decisiones que aumenten la felicidad de los empleados.

Thompson y Bruk-Lee (2020) adoptando un enfoque científico-practicante abordaron la necesidad de medir directamente la felicidad de los empleados y evaluar el impacto que los factores psicosociales organizacionales tienen en la disminución de los niveles de felicidad de los empleados. Explícitamente, un alto nivel de trabajo exige una disminución de la felicidad de los empleados, lo que posteriormente disminuyó el compromiso organizacional de los empleados, el desempeño de tareas y el desempeño contextual, al tiempo que aumentaron las intenciones de rotación y los comportamientos laborales contraproducentes.

Alserhana, Al-Adamata y Al-Adamatb (2021) tuvieron como objetivo investigar el papel mediador de la felicidad de los empleados en el efecto de la calidad de vida laboral con la intención de los empleados de renunciar. Los resultados revelaron que la calidad de vida tuvo efectos directos significativos tanto en la felicidad de los empleados como en la intención de renunciar. Se concluyó que la calidad de vida laboral no es suficiente para reducir la intención de los empleados de renunciar, lo que significa que la organización debe prestar mucha atención a la felicidad de los empleados para garantizar el efecto positivo de la calidad de vida y reducir la intención de los empleados de renunciar.

## **2.2.Bases teórico-científicas:**

### **➤ Calidad de vida Laboral**

Mesén (2005) menciona que la CVL son las actividades que se desarrollan en un ámbito laboral, familiar y grupal donde las partes interesadas buscan una armonía en los distintos procesos que experimentan, ocasionando así un grado de satisfacción y bienestar, dando como resultado un desarrollo integral en toda la organización. La CVL forma parte en la vida cotidiana de los colaboradores, sus hábitos de trabajo las cuales se ven incorporados a toda la organización en la que pertenece, y se puede alcanzar un alto índice de calidad de vida laboral si existe un ambiente de trabajo pleno.

Por ello, Granados (2011) la calidad laboral en los EE. UU y Europa viene teniendo trayectoria y evolucionado en los lineamientos para potenciar la corriente del Desarrollo Organizacional (DO), para recibir los influjos del enfoque Socio técnico y de la Democracia Industrial (DI). Puesto por las diferencias de ideología, la calidad laboral en Europa se enfoca en una corriente humanista, mientras que en los EE. UU sigue manteniendo sus inicios como un movimiento de CVL.

Asimismo, Arias (2013) refiere que la CVL es la consecuencia de la fusión de propósitos, ideales y necesidades que se vienen buscando en las organizaciones donde las personas se desarrollan, las cuales pueden servir como referencia comparativa frente a otros colaboradores

Pándon (2016) citando Oliveira (2003) informa que la calidad de vida laboral menciona indicadores de remuneración, trato, carga de trabajo, estabilidad de empleo, relación con los jefes y relación interpersonal.

La calidad de vida laboral juega un papel clave en cualquier organización y tiene un efecto en las personas, su trabajo, desempeño y autodesarrollo, así como en el desarrollo de la organización. Se refiere a la relación entre los empleados y el entorno laboral en el que trabajan. Se enfoca en crear un ambiente de trabajo donde los empleados trabajen cooperativamente y logren resultados colectivamente. Por lo tanto, una mejor calidad de vida laboral mejora el crecimiento de los empleados junto con el crecimiento de la organización (SulbhaWaghmare & Dhole, 2017).

En efecto Mesén, (2005) comenta que un ambiente laboral cuenta con dos aspectos fundamentales:

Ambiente físico, donde debe ser agradable y el personal humano perciba seguridad, y gusto por realizar las labores que se les encarga en el manual de

organización y funciones. No obstante, las instalaciones, maquinaria y equipos de trabajo deben ser las adecuadas, con la finalidad de facilitar el trabajo del personal.

Ambiente humano, tiene un efecto de estructura organizacional y delegación de poder que toda organización debe tener, asimismo se debe ejercer un liderazgo participativo, donde las opiniones de todas las personas se tomen en cuenta. La finalidad consiste en mejorar la productividad de las empresas, a través de elementos basados en la gestión del talento humano, para acrecentar el compromiso de cumplir las metas organizacionales.

➤ **Calidad de Vida en el abordaje de Richard Walton**

Walton (1973) menciona que la CVL describe valores ambientales y humanos poco valorados por las sociedades industriales, las cuales apuntan por un factor de avance tecnológico, productivo y crecimiento económico. Por otro lado, la remuneración percibida por el trabajo es un concepto relativo, por tanto, las organizaciones deben apuntar a los sentimientos intrínsecos que los colaboradores tienen.

Tales categorías se han popularizado como los ocho indicadores de CVT de Walton:

➤ **La Calidad de Vida en las consideraciones de William Westley**

Westley (1979) brinda importancia cuatro aspectos que influyen en la CVT, los cuales pueden generar obstáculos para el desarrollo.

La inseguridad e injusticia son los problemas con mayor antigüedad, siendo el empoderamiento negativo la mayor responsable de la inseguridad, por otro lado, enfocarse en optimizar las ganancias y explotar de manera laboral a los trabajadores son indicadores de responsabilidad en relación con las normas y leyes del País y la organización. Existen herramientas para aumentar el trabajo con calificación de tareas y métodos socio técnicos que vuelven el proceso más humano en el trabajo.



Tabla 1 *Modelo de CVT según Westley, adaptados por Ruschel (1996)*

<b>Indicadores de la calidad de vida en el trabajo</b>				
Aspectos				
Económico	Político	Psicológico	Sociológico	Temporal
Equidad Salarial	Seguridad en el empleo	Realización del potencial	Participación en las decisiones	Tiempo para ejecución de las tareas
Remuneración adecuada	Actuación sindical	Nivel de desafío	Autonomía	Presión para ejecución de las tareas
Beneficios	Retroinformación	Desarrollo personal	Relaciones interpersonales	Administración del tiempo
Lugar de Trabajo	Libertad de expresión	Desarrollo profesional	Grado de responsabilidad	Tiempo para actualización
Carga horaria	Valoración del cargo	Creatividad	Valor personal	Tiempo para llegar y volver al trabajo
Ambiente Externo	Relación con la jefatura	Autoevaluación	----	----
----	----	Variedad de tarea	----	----
----	----	Identificación con la tarea	----	----

*Fuente: (Westley et al., 1996)*

**Para Efecto de la Investigación se trabajará el siguiente modelo:**

Construcción y Propiedades Psicométricas de la Escala de Calidad de Vida en el Trabajo

La salud del colaborador es el aumento de la calidad de vida laboral, así como fomentar el bienestar en el trabajo. La CVT es de vital importancia ya que representa un resultado de procesos que generan impacto en la salud organizacional. Por ello para generar indicadores de CVT, SHEPPARD recomienda que deben centrarse en la satisfacción del colaborador en la organización, asimismo se propone criterios que la calidad de vida laboral debe cumplir.

Tabla 2 *Modelo Organizacional de Calidad de vida en el Trabajo*

Dimensión	Indicadores
Factor individual	Equilibrio trabajo y familia, satisfacción del trabajo, desarrollo laboral, motivación, bienestar en el trabajo
Factor de ambiente de trabajo	Condiciones medioambientales, seguridad y salud en el trabajo.
Factores de trabajo y la organización	Significado del trabajo, retribución económica, autonomía y control, estabilidad laboral, participación en la toma de decisiones.
Factores del entorno sociolaboral	Relaciones interpersonales, retroalimentación, apoyo organizacional, reconocimiento

Fuente: (Pátlan et al., 2016)

## ➤ **Felicidad Organizacional**

Según Peña (2016) citando Gaitán (2015) menciona que la felicidad organizacional es un elemento de prioridad para la gestión de toda la organización, puesto que la misma puede generar los niveles de rendimiento y crecimiento que toda empresa busca para sus desarrollos.

Por tanto, la felicidad organizacional vuelve a la empresa más efectiva y productiva, la convivencia de toda la organización bajo la política de felicidad organizacional se puede implementar con las intenciones de cada organización para asignar actividades y responsabilidades de cada tarea.

Según Ramírez (2015) la felicidad organizacional comienza de la persona involucrada, y resulta relevante ya que el capital humano es el principal activo que toda organización valora, por ello para implementar un programa de felicidad organizacional se debe partir desde la perspectiva del empleado, puesto que la organización solo es un factor externo donde se implantará estrategias para que las personas adopten las políticas de felicidad.

Según Csikszentmihalyi (2008) la felicidad organizacional no se obtiene de manera al azar, tampoco se puede comprar con dinero u poder, pues la felicidad organizacional es una condición vital que las personas deben generar intrínsecamente, en efecto la felicidad organizacional se debe preparar, cultivar y defender de manera individual, controlando experiencias y fomentando una buena calidad de vida.

Según Gaitán (2015) el enfoque de la felicidad se encuentra que viene apareciendo un nuevo término denominado felicidad organizacional, por ello se le debe brindar importancia a lo que en la actualidad es una moda que se incorpora en las estrategias para fomentar la productividad de muchas empresas.

## ➤ **Modelo de la Felicidad Organizacional según Ignacio Fernández**

El objetivo de este es ofrecer a las personas de la organización las condiciones adecuadas que promuevan el desarrollo de las fortalezas a nivel individual y grupal, enfocándolo hacia el cumplimiento de las metas organizacional sostenibles (Fernández, 2015)

Teniendo en cuenta lo planteado por Fernández (2015) la felicidad organizacional es un concepto muy diferente puesto que desde el punto de vista organizacional se

entiende como la capacidad que la organización debe tener, para coordinar los recursos que la gestión del talento humano debe tener, brindando una oferta que fomente un balance en la salud, economía y bienestar de la persona. En efecto, para poder implementar el modelo de felicidad, se deben apreciar las siguientes dimensiones.

Tabla 3 *Modelo Organizacional*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Positividad</b>	Estilos de liderazgo
<b>Engagement</b>	Promover autonomía, fortalezas personales, promoción de la autoeficacia.
<b>Desarrollo profesional y personal</b>	Apreciabilidad y bienestar, capacitación para el autocuidado, promoción de actividad física, Tiempo flexible: horario diferido
<b>Relaciones Confiables</b>	Respeto y cuidado, confianza, positividad, Escucha empática e indagación, autogestión y madurez emocional.
<b>Sentido</b>	Co-construcción del sentido del equipo específico, promoción del orgullo social de la organización, hacerse cargo de la propuesta  Del orgullo social de la organización, hacerse cargo de la propuesta de valor para los trabajadores.
<b>Logro y Reconocimiento</b>	Incentivo monetario, satisfacción de afiliación

Fuente: (Seligman et al., 2016)

**Para Efecto de la Investigación se trabajó el siguiente modelo:**

Metodologías sobre la felicidad y la gerencia de la felicidad

Seligman, conocido como el padre de la psicología positiva es quizás uno de los autores que más ha trabajado el concepto de felicidad, desarrolló el Método PERMA el cual resume en cinco pasos la felicidad:

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

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

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

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

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

Tabla 4 Modelo *de la Gerencia de la Felicidad*

Dimensión	Indicadores
Emociones Positivas	Cantidad de palabras, emociones positivas diarias
Involucramiento	Capacidad de involucrarse en el día, bienestar del colaborador.
Relaciones	Relaciones constructivas, niveles de bienestar
Significado	Grado de pertenencia, fidelización.
Accomplishment	Grado de éxito, capacidad determinación

*Fuente: (Fernández et al., 2015)*

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo y nivel de investigación:**

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, puesto que se desarrolló mediante el instrumento del cuestionario para los constructos establecidos, con la finalidad de realizar una base de datos que permitió la obtención de resultados por los trabajadores de la cadena de hoteles Casa de Turistas, la cual sirvió para analizar, hallar y mejorar las diversas deficiencias percibidas por ellos mismos dentro de la organización. Según Roselva, Ninoska y Damaris (2020), este tipo de enfoque analiza datos numéricos para comprobar una hipótesis, establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Asimismo, fue de tipo aplicada, porque estuvo orientada a resolver un problema de investigación que se realizó en la empresa Casa de Turistas. Según Esteban (2018), este tipo de investigación está encaminada a resolver los problemas presentados en cualquier actividad humana. Se denomina así, porque formula hipótesis para resolver los problemas de un sector. Asimismo, permite confirmar de manera empírica los resultados de los estudios teóricos.

Por consiguiente, el nivel es explicativo porque se analizó la influencia de la variable dependiente (felicidad organizacional) y la variable independiente (calidad de vida laboral). En este tipo de estudios se explican por qué se asocian dos o más variables (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

#### **3.2. Diseño de investigación:**

Se realizó un diseño de investigación no experimental debido a que no se manipuló variables para lograr un resultado y transversal porque la implementación se llevó a cabo en un solo momento determinado dentro de la organización para obtener resultados (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

#### **3.3. Población muestra y muestro:**

La empresa Casa de Turistas cuenta con 35 colaboradores, de los cuales 18 pertenecen a las áreas administrativas y 17 a las operaciones que se realizan en la empresa de servicio, por consiguiente, fue una muestra censal dado que se abordó a todos los colaboradores porque la población fue perfectamente medible.

### **3.4. Criterios de Selección**

Al abordar la población de estudio, se consideró que es finita siendo los 35 trabajadores (administrativos y operarios) contratados en la plana administrativa que se encuentran trabajando actualmente en la cadena de hoteles Casa de Turistas. Se escogió dicha población por la accesibilidad de información de la alta gerencia, además, por la cooperación del personal en aplicación de la encuesta y su contribución para el mejoramiento y crecimiento de la cadena de hoteles Casa de Turistas



### 3.5.Operacionalización de Variables

Tabla 5 Operacionalización de variables

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADOR	TECNICA	INSTRUMENTO
<b>CALIDAD DE VIDA LABORAL</b>	Son las actividades que se desarrollan un bienestar en el trabajo y representa un resultado de procesos que generan impacto en la organización. Se deben centrar en la satisfacción del colaborador en la organización, se propone criterios que deben cumplir para el beneficio del colaborador.	factor individual	equilibrio trabajo y familia, satisfacción del trabajo, desarrollo laboral, motivación, bienestar en el trabajo	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>ENCUESTA</b>
		factor de ambiente de trabajo	condiciones medioambientales, seguridad y salud en el trabajo		
		factores de trabajo y la organización	significado del trabajo, retribución económica, autonomía y control, estabilidad laboral, participación en la toma de decisiones		
		factores del entorno socio laboral	relaciones interpersonales, retroalimentación, apoyo organizacional, reconocimiento		

Autor: (Pátlan, 2016)

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADOR	TECNICA	INSTRUMENTO
<b>FELICIDAD ORGANIZACIONAL</b>	La felicidad organizacional se entiende como la capacidad que la organización debe tener, para coordinar correctamente los recursos que la gestión se realiza durante el proceso, brindando una oferta que fomente un balance en la salud, economía y bienestar de la persona.	Positive emotions	Cantidad de palabras, emociones positivas diarias	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>ENCUESTA</b>
		Engagement	Capacidad de involucrarse en el día, bienestar del colaborador		
		Relationship	Relaciones constructivas, niveles de bienestar		
		Meaning	Grado de pertenencia, fidelización		
		Accomplishment	grado de éxito, capacidad determinación		

Autor: (Fernández, 2015)

### 3.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos para el estudio es el cuestionario, se aplicó a todos los 35 colaboradores de la organización, mediante la técnica de encuesta, para recolectar información de los dos constructos establecidos y su posterior análisis.

En efecto para el constructo de calidad de laboral la cual cuenta con 4 dimensiones (117 ítems), asimismo para el constructo de felicidad organizacional la cual tiene 5 dimensiones (23 ítems) se aplicó a la cadena de hoteles “casa turistas” posterior validación de alfa de cron Bach.

En la tabla N° 6, se puede detallar el análisis de la consistencia del instrumento de investigación, Alfa de Cronbach, el cual tiene el valor de 0.876 por lo que el instrumento tiene una fiabilidad buena con respecto al constructo de felicidad organizacional.

Tabla 6 Alfa de Cronbach de Felicidad Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	23

En la tabla n°7 se puede apreciar el análisis de la consistencia del instrumento de investigación, Alfa de cronbach, el cual tiene el valor de 0.983 por lo que el instrumento tiene una fiabilidad buena con respecto al constructo de calidad de vida laboral.

Tabla 7 Alfa de Cronbach de calidad de vida laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	117

### **3.7. Procedimiento:**

Para efectos de aplicación del cuestionario validado, se realizó en la primera semana del mes de mayo del año 2019 en las instalaciones de la cadena de hoteles “casa de turistas”, por tanto, se aplicó en horarios diurnos y nocturnos puesto que la organización dentro de sus políticas está establecida los horarios partidos para poder ofrecer el servicio 24 horas al día, sin embargo, se tomó 4 días de la semana donde se asistió para la recolección.

Se solicitó la autorización del administrador, a través de la carta de presentación. Se levantó información por medio de las encuestas que se les aplicó a los colaboradores de dicha empresa (Encuestas: martes, miércoles y jueves en horario diurno para que las respuestas sean más certeras y no al azar. El desarrollo de la encuesta se abordó a los colaboradores durante su tiempo de trabajo, se finalizó con un pequeño refrigerio como muestra de gratitud por la ayuda de la investigación.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Para validación de los dos constructos que la investigación pretende abordar, se aplicó mediante el sistema SPSS que brinda como resultado principal el alfa de cron Bach de cada ítem propuesto para poder generar consistencia del cuestionario, los cuales deben ser mayor a 0.7 según Sampieri (2002).

Asimismo, se comprobará la validez de las variables mediante el análisis factorial que comprobó la significancia de los conjuntos de ítems de ambas variables con una significancia  $< 0.05$  y a la vez la medida de adecuación muestral, no obstante se desarrolló una correlación lineal múltiple aplicada por Pearson si es normal y Spearman si es no paramétrica en sig. de correlación de Pearson se evalúa la probabilidad que los valores de Pearson van de -1 a 1, siendo un valor del coeficiente distinto de 0 por lo que se halló si existe correlación entre las dimensiones de los constructos, por lo tanto se realizó la influencia de los constructos a través de la regresión lineal que desarrolló la relación de la variable dependiente con las dimensiones de la variable independiente cuyo objetivo principal es la linealidad. Por último, se aplicó la prueba de normalidad que se identificó si la distribución de frecuencias es normal o no paramétrica hacia las variables de calidad de vida laboral y felicidad organizacional de dicha investigación.

### 3.9. Matriz de Consistencia

Tabla 8 *Matriz de consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES DIMENSIONALES		INDICADOR / OPERACIONALIZACION
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar si existe influencia de la calidad de vida laboral en la felicidad organizacional en los colaboradores de la cadena de hoteles casa de turistas.</li> </ul>		VD: Felicidad Organizacional	Positive emotions	Cantidad de palabras, emociones positivas diarias.
				Engagement	Capacidad de involucrarse en el día , bienestar del colaborador
				Relationship	Relaciones constructivas, niveles de bienestar
				Meaning	Grado de pertenencia, fidelización
	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>			Accomplishment	Grado de éxito, capacidad determinación
¿Existe influencia de la calidad de vida laboral en la felicidad organizacional en los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas?	Determinar la situación de los factores sociodemográficos de la cadena de hoteles Casa de Turistas.	Existe una alta influencia de la calidad de vida laboral en la felicidad organizacional en los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas	VI: Calidad de vida Laboral	Factor individual	Equilibrio trabajo y familia , satisfacción del trabajo, desarrollo laboral , motivación ,bienestar en el trabajo
	Determinar el nivel de calidad de vida laboral en los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas.			Factor de ambiente de trabajo	Condiciones medioambientales, seguridad y salud en el trabajo
	Determinar el nivel de felicidad organizacional en los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas.			Factores de trabajo y la organización	Significado del trabajo, retribución económica , autonomía y control, estabilidad laboral , participación en la toma de decisiones
	Determinar si existe diferencia significativa de los factores sociodemográficos con las dimensiones de calidad de vida laboral y felicidad organizacional.			Factores del entorno sociolaboral	Relaciones interpersonales, retroalimentación, apoyo organizacional, reconocimiento.
	Determinar la correlación de las dimensiones de calidad de vida laboral y de las dimensiones de la felicidad organizacional en los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas. Determinar la influencia de las dimensiones de la calidad de vida laboral en la felicidad organizacional en los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas.				
<b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b>	<b>POBLACION MUESTRA</b>		<b>TECNICAS ESTADISTICAS</b>		<b>TIPO DE INVESTIGACION</b>
No experimental y observacional - Transversal	Poblacion: 35 colaboradores	Muestra: Censo	Cuestionario		Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel : Explicativo

### **3.10. Consideraciones Éticas**

Se acordó con el administrador de la cadena de hoteles Casa de Turistas que este comunique a los colaboradores el propósito de la investigación, para que puedan brindar el soporte necesario para poder llevar a cabo la investigación basada en ambos cuestionarios y poder recolectar resultados más confiables en las encuestas. Asimismo, durante la encuesta se comunicó las indicaciones correspondientes a los colaboradores, recordándoles que el fin de estudio es netamente académico para de esta forma asegurar la información que nos brindarán.

## **IV. Resultados**

### **4.1 Situación de los Factores Sociodemográficos de la cadena de hoteles Casa de Turistas**

En el primer objetivo se pretende determinar la situación de los factores sociodemográficos con la finalidad de evaluar los resultados estadísticos de la cadena de hoteles Casa de Turistas. Como resultado en la situación de la empresa se ha contado con 35 trabajadores realizando sus labores día tras día con horarios establecidos y un sueldo mensual factible.

En la Cadena de Hoteles Casa de Turistas, existe un total de 35 personas de los cuales el 51.43% corresponde al área administrativo y el 48.57% al área operativo de la organización. Asimismo, el 25.71% y 25.71% del área administrativa corresponde a las personas de sexo Femenino y Masculino repartidos equitativamente. Las mujeres son más jóvenes en la parte administrativa proporcionalmente siendo el 11.43% el mayor porcentaje de las personas que se encontró en el rango de edad hasta 23 años y los hombres en la misma área se encontró mayor de 23 hasta 30 años siendo el 11.43% el mayor porcentaje, sin embargo tanto el hombre como la mujer en las mismas categorías en las área administrativo y operativo tienen presencia. En relación al área operativa el 22.86% y 25.71% corresponde a las personas de sexo femenino y masculino proporcionalmente los cuales en relación al sexo masculino el 17.14% se encontró entre las edades mayores de 23 hasta 30 años, mientras que en el sexo femenino el 11.43% se encontró hasta 23 años. Asimismo, los hombres en el rango de edad mayor de 40 años no se contrató en ambas áreas y en las mujeres en el rango de edad mayor de 23 hasta 30 años sólo no se contrató en el área operativa.

Es importante resaltar que el contrato a todo el personal se realiza a las personas mayores de edad y se tiene prioridad a las personas jóvenes como se muestra en los indicadores para que el crecimiento que la empresa requiere no se ve afectada en los resultados económicos y poder cumplir con las expectativas de cada uno de los trabajadores y a la misma vez cubrir las utilidades que generar a corto plazo.

Tabla 9 Datos Sociodemográfico

DATO SOCIODEMOGRÁFICO	NÚMERO		%	
Administrativo	18		51.43%	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
	9	9	25.71%	25.71%
Hasta 23 años	4	2	11.43%	5.71%
Mayor de 23 hasta 30 años	2	4	5.71%	11.43%
Mayor de 30 a 40 años	2	3	5.71%	8.57%
Mayor de 40 años	1	0	2.86%	0.00%
Operario	17		48.57%	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
	8	9	22.86%	25.71%
Hasta 23 años	4	1	11.43%	2.86%
Mayor de 23 hasta 30 años	0	6	0.00%	17.14%
Mayor de 30 a 40 años	2	2	5.71%	5.71%
Mayor de 40 años	2	0	5.71%	0.00%
Total, general	35		100.00%	

La investigación obtuvo los baremos estadísticos a través de los cuestionarios realizados en la cadena de hoteles Casa de Turistas en Chiclayo lo que se detalla los distintos percentiles, los niveles ( bajo, medio, alto) por cada dimensión de los constructos estudiados, puesto que se encuentran en las siguientes tablas comprobándose por el método Pearson identificando que la prueba es normal.

Tabla 10 Baremos de la calidad de vida laboral y sus dimensiones

Nivel	Factor Individual	Factor Ambiente	Factor Organizacional	Factor Entorno	Calidad de vida laboral
Bajo	Hasta 4,90	Hasta 4,46	Hasta 4,77	Hasta 4,62	Hasta 4,75
Medio	> 4,90 a 5,77	> 4,46 a 5,40	> 4,77 a 5,63	> 4,62 a 5,88	> 4,75 a 5,58
Alto	> 5,77	> 5,40	> 5,63	> 5,88	> 5,58



Tabla 11 Baremos de la felicidad organizacional y sus dimensiones

Nivel	Emociones Positivas	Involucramiento	Relación	Significado	Logro	Felicidad Organizacional
Bajo	Hasta 5.20	Hasta 5.00	Hasta 4,00	Hasta 5,26	Hasta 4,76	Hasta 5,00
Medio	> 5,20 a 5.80	> 5,00 a 5,83	> 4,00 a 5,26	> 5,26 a 6,00	> 4,76 a 5,76	> 5,00 a 5,50
Alto	> 5.80	> 5,83	> 5,26	> 6,00	>5,76	>5,50

#### 4.2 Estadístico Descriptivo Calidad de Vida Laboral

El segundo objetivo consiste en determinar el nivel de calidad de vida laboral de los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas. Por ello, se ha realizado como resultado de dicho constructo con sus determinadas dimensiones producto de la investigación entre mayo y Julio del 2019, para esto se utilizó el programa SPSSV 25, y el análisis de regresión lineal entre la variable a investigar.

Tabla 12 Resultados de la calidad de vida laboral y sus dimensiones

	Factor Individual	Factor Ambiente	Factor Organizacional	Factor Entorno	Calidad de vida laboral
Media	5,20	4,98	5,12	5,21	5,12
NIVEL	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
Desv. Desviación	0.90	0.87	0.92	1.17	0.90

Considerando los resultados de la variable calidad de vida laboral, se ha determinado los niveles en que se encuentran las dimensiones y la variable. En los resultados, el factor individual, el factor ambiente de trabajo, el factor trabajo y la organización, el factor entorno socio laboral de los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas se encuentran con un nivel medio; asimismo el resultado general de la variable indica que la calidad de vida laboral de los colaboradores se encuentra en un nivel medio puesto que el mismo, se encuentra en una zona de confort donde solo pretende cumplir su trabajo de manera correcta para recibir su remuneración orientado a sus mismos objetivos personales.

Todos los colaboradores buscan constantemente un desarrollo laboral con la posibilidad de mejorar sus capacidades, conocimientos, resultados y méritos laborales del mismo colaborador contribuyendo una perspectiva laboral a largo plazo en la organización, asimismo demostrar a la gerencia que es de mucha importancia retenerlos en la organización

por los distintos esfuerzos que generan una nueva realidad de la empresa. Por lo tanto, es importante comentar la información de su desempeño con el objetivo de evaluar la eficiencia a fin de conocer el rendimiento y las distintas metas que se han trazado para transmitir seguridad y motivación en las actividades de la organización.

*Tabla 13 Medias Descriptivas de la variable calidad de vida laboral*

	Media	Desviación
Factor Entorno	5,21	1,17
Factor Individual	5,20	0.90
Factor Organizacional	5,12	0.92
Factor Ambiente	4,98	0.87

Al realizar el análisis del constructo de la variable calidad de vida laboral, considerando sus dimensiones factor individual, factor de ambiente de trabajo, factores de trabajo y la organización, factor del entorno socio laboral se ha desarrollado la estadística descriptiva. Los resultados de la media de la dimensión factor entorno socio laboral (5,21), la dimensión factor individual (5,20) y la dimensión factor de trabajo y la organización (5,12) se encuentran en una moderada valoración debido a que los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas muestran un factor de entorno donde existe relaciones interpersonales de los colaboradores que se toman mucha importancia para que el desarrollo de los servicios en las distintas actividades de la cadena de hoteles no se ve afectada y el apoyo organizacional sea recíproco en todo el periodo de los servicios de la empresa, sin embargo tiene un impacto en que las actividades que realiza el área administrativa 31.43% , respectivamente no les resulta muy interesante para algunos colaboradores en ejecutarlas generando una percepción de incompetencia laboral, mientras que el factor individual de cada colaborador es equilibrado y estable con respecto a la importancia que se le tiene al trabajo y la familia para el buen desarrollo laboral que le propicia un bienestar personal, tanto el área administrativo y operativa 20.00% y el 22.86% respectivamente es de mera importancia la motivación para la familia y el trabajo puesto que la gran cantidad de los colaboradores son personas jóvenes y cuentan con interés de desarrollarse y alcanzar otras metas, por consiguiente el factor de trabajo y la organización propicia significado en el trabajo y estabilidad laboral en los periodos del año, por lo tanto el 25.71% y 20.00%

respectivamente de ambas áreas de la organización manifiesta que es importante el apoyo de la alta dirección para desempeñar las funciones y mantener el grado de confianza entre compañeros y superiores

Además, el factor ambiente de trabajo, siendo este el que tiene una moderada valoración (4,98) por las medidas de seguridad que se toman en cuenta y dan alternativas de solución para el desarrollo de las actividades diarias, las preocupaciones con respecto a la salud y bienestar de cada uno de los colaboradores es de importancia para no perjudicar la ausencia de los trabajadores en los días partidos que se les asignan en la cadena de hoteles Casa de Turistas, el entorno físico y el espacio donde desarrolla las actividades tiene importancia para trabajar adecuadamente, el 17.14% respectivamente del área administrativa consideró que el lugar de trabajo es indispensable la comodidad para laborar.

#### 4.3 Estadístico Descriptivo Felicidad Organizacional

El tercer objetivo consiste en determinar el nivel de felicidad organizacional de los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas. Por ello, se ha realizado como resultado de dicho constructo con sus determinadas dimensiones, para esto se utilizó el programa SPSSV 25, y el análisis de regresión lineal de la variable a investigar.

Tabla 14 Resultados de la felicidad organizacional y sus dimensiones

	Emociones Positivas	Involucramiento	Relación	Significado	Logro	<b>Felicidad Organizacional</b>
Media	5,51	5,42	4,51	5,53	5,19	5,23
NIVEL	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
Desv. Desviación	0.77	0.89	0.90	0.77	0.98	0.65

Considerando los resultados de la baremación de la variable felicidad organizacional, se ha determinado los niveles en que se encuentran las dimensiones y la variable. En los resultados, las emociones positivas, el involucramiento, la relación, el significado, el logro de los colaboradores se encuentran en nivel medio, del mismo modo, el resultado general de la variable felicidad organizacional indica que se encuentra en un nivel medio.

Tabla 15 Medidas *descriptivas de la Felicidad Organizacional*

	Media	Desviación
Significado	5,53	0.77
Emociones Positivas	5,51	0.89
Involucramiento	5,42	0.90
Logro	5,19	0.77
Relación	4,51	0.98

Al realizar el análisis del constructo de la variable felicidad organizacional, considerando sus dimensiones, emociones positivas, involucramiento, relación, significado, logro se ha desarrollado la estadística descriptiva. Los resultados de la media de la dimensión de significado (5,53), la dimensión de emociones positivas (5,51) y la dimensión involucramiento (5,42) se encuentran en una moderada valoración debido a que los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas muestran un significado hacia un grado de propósito que se realiza para lograr el éxito de cada colaborador distinta a sus necesidades personales, tanto en las dos áreas el 20.00% y el 25.71% respectivamente sienten que el trabajo dentro de la organización es de provecho el sentido para poder desarrollarse como profesional ,además que las constantes emociones positivas que se rescatan en el trabajo deberán mantenerse con madurez emocional suficiente para contrarrestar ante cualquier situación, la concentración de las actividades dentro de la empresa tienen un impacto de felicidad en las distintas áreas con el 14.29% y el 11.43% respectivamente la frecuencia de distintas emociones positivas se sienten en toda la jornada laboral, sin embargo el aprovechamiento del involucramiento dentro del trabajo es esencial para poder generar crecimiento participativo, donde las opiniones de cada colaborador se tomen en cuenta, es importante en ambas áreas de la empresa siendo el 14.29% y el 20.00% respectivamente el logro de objetivos personales dentro de la organización.

Además, en la cadena de hoteles Casa de Turistas el logro personal de cada uno de los colaboradores tiene una moderada valoración (5,19) que permite el reconocimiento hacia una actividad bien elaborada y eficiente en un menor tiempo posible, el 20.00% y el 17.14% respectivamente tanto administrativo y operativo es indispensable aumentar la felicidad dentro de la jornada laboral y la capacidad de grado de satisfacción, mientras que las relaciones, tienen una moderada valoración (4,51) por parte de los colaboradores generan lazos de confianza por las buenas decisiones y la capacidad de determinación al cumplir con sus objetivos personales, el 11.43% y el 22.86% respectivamente tanto administrativo y

operativo de los colaboradores el grado de aprecio que siente en la relación con sus compañeros es importante teniendo un valor significativo que tiene el uno del otro en los servicios de la cadena de hoteles Casa de Turistas.

#### **4.4 Análisis factores Sociodemográficos**

En el cuarto objetivo para determinar si existe diferencia significativa de los factores sociodemográficos con las dimensiones de calidad de vida laboral y felicidad organizacional, en el factor sexo resultó que de las nueve dimensiones tanto para el constructo calidad de vida laboral y felicidad organizacional sólo existe en la dimensión logro diferencia significativa con 0,042 de sig. bilateral que se encuentra a favor de los hombres por el desempeño y el esfuerzo comprensivo que realizan al culminar sus labores en la cadena de hoteles Casa de Turistas, mientras que el resto de las demás dimensiones restantes no se encontraron diferencia significativa (Ver en el anexo 8)

En el factor ocupación señala que las nueve dimensiones de ambos constructos no se han encontrado diferencia significativa con las dos ocupaciones que son administrativo y operario en las pruebas estadísticas (Ver en el anexo 8)

En el factor edad señala que las nueve dimensiones de ambos constructos no se han encontrado diferencia significativa con ninguno de los cuatro rangos de edad debido que las dimensiones superan el 0,05 de sig. bilateral lo que se comprueba que no hay significancia en las pruebas estadísticas (Ver en el anexo 8)

#### 4.5 Análisis de la correlación Calidad de Vida laboral y Felicidad Organizacional

En esta parte se ha realizado la estadística inferencial que es la parte de la prueba de hipótesis y, para realizar la prueba se tiene que comprobar la normalidad de las variables. Para eso se hizo la prueba de Kolmogorov que nos indica que la variable tiene tendencia normal si tiene un nivel de significancia mayor a 0.05.

Luego de comprobar la normalidad de las variables se proceden a realizar las pruebas de hipótesis. Las pruebas por realizar son para comprobar si estadísticamente existe evidencia para confirmar que el valor de la media es el correcto. Para esto se utiliza la prueba en SPSS One-Sample Statistics V 25.

En la tabla N°16 se puede apreciar el nivel de significancia de esta prueba es de ,200 por lo tanto, las dimensiones de felicidad organizacional son normal y tiene una normalidad de cada dimensión en la investigación.

Tabla 16 Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov Felicidad Organizacional

		Emociones Positivas	Involucramiento	Relaciones	Significado	Logro
N		35	35	35	35	35
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	5.514	5.424	4.514	5.536	5.186
	Desv.	0.77	0.89	0.90	0.77	0.98
Desviación						
Estadístico de prueba		0.11	0.09	0.14	0.13	0.09
Sig. asintótica(bilateral)		,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,106 <sup>c</sup>	,173 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>

En la tabla N° 17 se puede apreciar el nivel de significancia de esta prueba es de ,200 por lo tanto, las dimensiones de calidad de vida laboral es normal y tiene una normalidad de cada dimensión en la investigación.

Tabla 17 Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov Calidad de vida Laboral

		Factor individual	Factor Ambiente	Factor Organizacional	Factor Entorno
N		35	35	35	35
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	5.2073	4.9714	5.1248	5.2107
	Desv.	0.90421	0.87100	0.92094	1.16780
Desviación					
Estadístico de prueba		0.076	0.078	0.075	0.085
Sig. asintótica(bilateral)		,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>

## Correlaciones

Tabla 18 Prueba de Pearson

Rango	Relación
0	Relación nula
0.10 - 0,25	Relación muy débil
0,25 - 0,50	Relación débil
0,50 - 0,75	Relación media
0,75 - 0,90	Relación fuerte
1	Relación perfecta

Se puede evidenciar que existe correlación media y a la vez débil que se encuentra 0,35 - 0,61 de rango según (Sampieri, 2014) mediante la correlación de Pearson que se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra de dos variables. Se relacionan las puntuaciones recolectadas de la variable felicidad organizacional con las puntuaciones obtenidas de la variable calidad de vida laboral indicando la magnitud de la correlación implicando la dependencia entre los dos constructos de la investigación. Según (Creswell, 2012) señala que un coeficiente de determinación entre 0,60 y 0.85 ofrece una óptima predicción de una variable respecto de la otra variable; y por encima de 0,85 implica que ambas variables miden casi el mismo concepto subyacente, son un constructo semejante.

Tabla 4 Correlación de las dimensiones calidad de vida laboral y felicidad organizacional

		Factor Individual	Factor Ambiental	Factor Organizacional	Factor Entorno
Emociones Positivas	Correlación de Pearson	,607**	,519**	,578**	0.308
	Sig. (bilateral)	0.000	0.001	0.000	0.072
	N	35	35	35	35
Involucramiento	Correlación de Pearson	,585**	,541**	,606**	,502**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.001	0.000	0.002
	N	35	35	35	35
Relaciones	Correlación de Pearson	0.178	0.116	0.185	0.177
	Sig. (bilateral)	0.305	0.505	0.288	0.310
	N	35	35	35	35
Significado	Correlación de Pearson	,356*	0.318	,513**	0.141
	Sig. (bilateral)	0.036	0.062	0.002	0.419
	N	35	35	35	35
Logro	Correlación de Pearson	,455**	,438**	,480**	0.298
	Sig. (bilateral)	0.006	0.008	0.004	0.082
	N	35	35	35	35

En el quinto objetivo determinar la correlación de las dimensiones de calidad de vida laboral y felicidad organizacional en los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas debe existir una distribución normal entre los datos, la prueba de correlación seleccionada es la de Pearson.

La existencia de una correlación se ve consolidada cuando posee una sigma menor al 0.05. Por consiguiente, una correlación es positiva cuando el valor del coeficiente de correlación se acerque más a la determinada unidad.

Se aprecia gracias a la tabla de correlación de Pearson que existe correlación entre las dimensiones tanto de felicidad organizacional como de calidad de vida laboral.

La dimensión Emociones Positivas corresponde un grado de significancia con relación débil en el factor individual, ambiente, organizacional evidenciando que tienden a realizar sus labores de forma creciente cuando existe una relación de sentimientos agradables que causan empatía, habilidades sociales favorables en la organización cumpliendo roles importantes para el funcionamiento continuo de las actividades del día a día.

Se puede determinar que la dimensión de Involucramiento corresponde un grado de significancia con relación media en el factor individual, ambiente, organizacional y entorno puesto que conlleva realizar actividades que le parezca atractivas y de importancia al trabajador, teniendo un impacto personal de satisfacción reflejado en la productividad de la organización y en el trato con los clientes. Por ello, el involucramiento del personal en los objetivos de la empresa es de vital importancia partiendo de un punto básico personal teniendo un efecto multiplicador para la organización.

Sin embargo, la dimensión Relaciones logra determinar que no existe un grado de significancia con relación muy débil en el factor individual, ambiente, organizacional y entorno careciendo de aprendizaje de los errores que se cometen y de no realizar críticas constructivas entre los mismos colaboradores que conllevan al bloqueo de las capacidades para percibir las realidades distintas que se encuentran en la organización.

En la dimensión Significado concuerda un grado de significancia con relación débil en el factor individual y organizacional partiendo del bienestar personal de cada colaborador logrando afrontar las diversas presiones laborales y cumpliendo con los roles que se les asignan permitiendo mantener un equilibrio personal y profesional provocando un desarrollo y aprendizaje sostenible con la finalidad de propiciar la dirección de nuevas metas y objetivos para la obtención de un desempeño óptimo.

Por último, la dimensión Logro corresponde un grado de significancia con relación débil en el factor individual, ambiente y organizacional fomentando la autodirección, la



persistencia para reconocer los resultados obtenidos por los colaboradores en los rendimientos de mejoramiento constante, alineados a la conservación y permanencia en su puesto de trabajo por el tiempo estipulado con la finalidad de que se logre otorgar estabilidad, seguridad y permanencia en la organización.

### Contrastación de hipótesis:

#### Causalidades

#### 4.4 Análisis de regresión lineal para la influencia de las dimensiones de calidad de vida laboral en la Felicidad Organizacional

Tabla 20 Prueba de *R* cuadrado para calidad de vida laboral y felicidad organizacional

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,546 <sup>a</sup>	,298	,002	,55499

a. Predictores: (Constante), Calidad de vida laboral

Lo que indica el resultado es que la felicidad organizacional explica la calidad de vida laboral en 29,8%, por lo tanto, el 70,2% se encuentra explicado en otras variables.

Tabla 21 Análisis de varianza de calidad de vida laboral y felicidad organizacional

ANOVA <sup>a</sup>						
	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4,313	1	4,313	14,003	,001 <sup>b</sup>
	Residuo	10,165	33	,308		
	Total	14,478	34			

a. Variable dependiente: Felicidad Organizacional

b. Predictores: (Constante), Calidad de vida laboral

En el resultado del análisis de ambos constructos tanto para calidad de vida laboral como para felicidad organizacional se observa en el ANOVA que la sigma es menor a 0,005 por lo que se puede constatar que presenta un nivel de causalidad significativo entre las variables y por ende existe influencia determinada de ambos constructos en dicha investigación. Se puede determinar que la calidad de vida laboral como constructo influye parcialmente debido al 29,8% que se encuentra explicada en la felicidad organizacional en la empresa de servicios, puesto que según los datos estadísticos muestra método DURBIN 2,259 aprobado y un nivel de significancia 0,02 KMO siendo este el principal indicador de la influencia de las variables dependiente u independiente.

Tabla 5 *Coefficientes Beta para la calidad de vida laboral y la felicidad organizacional.*

		Coeficientes <sup>a</sup>				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
Modelo		B	Desv. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constante)	3,211	,549		5,849	,000
	Calidad de vida laboral	,395	,105	,546	3,742	,001

a. Variable dependiente: Felicidad Organizacional

En la intensidad del coeficiente de beta de los constructos de la investigación, es de 0,54 marcando un nivel alto positivo entre las variables. Por lo tanto, el sigma ha definido si hay causalidad o no la hay, si es menor a 0,05 si hay causalidad y se ha analizado beta que significa la intensidad que se ha dado con la causalidad, entendiéndose que mientras el número sea más alto es porque esa dimensión o constructo tiene mayor causa - efecto sobre otros constructos posteriores.

Tabla 23 Regresión *lineal de las dimensiones de calidad de vida laboral con la felicidad organizacional*

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	6,154	4	1,539	5,545	,002 <sup>b</sup>
	Residuo	8,323	30	,277		
	Total	14,478	34			

a. Variable dependiente: Felicidad Organizacional

b. Predictores: (Constante), Factor Entorno, Factor Organizacional, Factor Individual, Factor Ambiental

En el resultado ANOVA se puede apreciar que el factor individual, factor de ambiente de trabajo, factor de trabajo y la organización y el factor de entorno socio laboral influye significativamente a la felicidad organizacional con un nivel de significancia 0.002 anova.

Tabla 24 Coeficientes *factor individual, factor de ambiente de trabajo, factor de trabajo y la organización y el factor de entorno socio laboral en la Felicidad Organizacional.*

Coeficientes <sup>a</sup>					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	2,793	,560		4,986	,000
Factor Individual	,152	,238	,625	,636	,029
1 Factor Ambiental	,128	,255	,359	,503	,234
Factor Organizacional	,426	,222	-,270	1,917	,122
Factor Entorno	-,224	,157	-,284	-1,431	,278

a. Variable dependiente: Felicidad Organizacional

En el resultado se puede apreciar la dimensión sobre el factor individual es la que más influye en la felicidad organizacional, puesto que los resultados de significancia resultan 0.29, siendo un indicador positivo para dar influyente mencionada dimensión.

Asimismo, dimensión de trabajo, la dimensión de ambiente y de entorno de trabajo no influye en la felicidad organizacional puesto que la sig es de 1.22, 2,34 y 2.78.

La dimensión de factor individual es la única influyente sobre la felicidad organizacional debido a que los colaboradores consideran que tienen un equilibrio en la vida laboral y familiar para que en un corto o largo plazo en el desarrollo del trabajo la cadena de hoteles Casa de Turistas le promueva una motivación a cada uno de los colaboradores generando bienestar en

su trabajo y reflejando un desempeño diario para sus metas personales. Las presiones laborales hacen que los colaboradores realicen su máximo esfuerzo generando sentimientos de estabilidad y entusiasmo por retribuir de forma creciente en la organización.

La dimensión de factor ambiente de trabajo no influye sobre la felicidad organizacional debido que los colaboradores sienten la ausencia de un ambiente agradable y seguro. No obstante, las instalaciones, maquinaria y equipos de trabajo no son las adecuadas para facilitar el trabajo del personal. La seguridad y percepción del colaborador respecto al grado en el cual la cadena de hoteles no utiliza un conjunto de medidas técnicas encaminadas a la prevención, protección aumentando los riesgos que ponen en peligro a la salud de los colaboradores en el desarrollo del trabajo.

La dimensión factor de trabajo y la organización no influye sobre la felicidad organizacional debido que los colaboradores no tienen un sentido al realizar las labores, además de la carencia de recibir una remuneración económica por las habilidades y conocimientos que han tomado ante una decisión difícil, el aprovechamiento de las capacidades distintas de cada uno de los colaboradores y la diferenciación entre ellos por los distintos logros alcanzados por algunos colaboradores.

La dimensión factor entorno socio laboral no influye sobre la felicidad organizacional debido que los colaboradores no realizan una comunicación abierta con sus superiores, compañeros de trabajo evitando propiciar un entorno de trabajo más confortable. Ausencia de estimación, agradecimiento por el trabajo, disminuyendo su autoestima las ganas de obtener un buen resultado en la cadena de hoteles Casa de Turistas.

Por último, en el sexto objetivo específico no existe una alta influencia de las dimensiones calidad de vida laboral en la felicidad organizacional en los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de turistas, puesto que el colaborador de la empresa solo se siente cómodo en cumplir su horario de trabajo y recibir una remuneración por la misma, teniendo un efecto de déficit en relación a la calidad de vida laboral que tiene dentro de la empresa, por consiguiente no se siente feliz solo trabaja por necesidad.

Tabla 25 Dimensiones de calidad de vida laboral en la felicidad organizacional en los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas.

	<b>Hipótesis</b>	<b>Valor</b>	<b>Validez</b>
<b>H. ESPECÍFICA</b>	Existe una alta influencia de las dimensiones de calidad de vida laboral en la felicidad organizacional en los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas.	0.002	Hipótesis rechazada
<b>Dimensión Factor Individual</b>	Existe influencia de la dimensión factor individual en la felicidad organizacional en los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas.	0.029	Hipótesis aceptada
<b>Dimensión Factor Ambiental</b>	Existe influencia de la dimensión factor individual en la felicidad organizacional en los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas	2.340	Hipótesis rechazada
<b>Dimensión Factor Organizacional</b>	Existe influencia de la dimensión factor organizacional en la felicidad organizacional en los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas.	1.220	Hipótesis rechazada
<b>Dimensión Factor Entorno</b>	Existe influencia de la dimensión factor entorno en la felicidad organizacional en los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas.	2.780	Hipótesis rechazada

## V. **Discusión**

Según el objetivo general determinar si existe influencia de la calidad de vida laboral en la felicidad organizacional en los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas. Se pudo determinar que la calidad de vida laboral como constructo influye en la felicidad organizacional en la empresa de servicios ( $\sigma$  menor a 0.05). Para que los colaboradores estén felices dentro de la organización la empresa debe ofrecer una óptima calidad de vida laboral a través de bienestar y estabilidad laboral, óptimas condiciones laborales, seguridad y salud laboral, entre otros factores. De la misma manera, Alserhana, Al-Adamata y Al-Adamatb (2021) revelaron que la calidad de vida tuvo efectos directos significativos tanto en la felicidad de los empleados como en la intención de renunciar.

Csikszentmihalyi (2008) afirma que la felicidad organizacional no se obtiene de manera al azar, tampoco se puede comprar con dinero u poder, pues la felicidad organizacional es una condición vital que las personas deben generar intrínsecamente. En efecto la felicidad organizacional se debe preparar, cultivar y defender de manera individual, controlando experiencias y fomentando una buena calidad de vida laboral. Como planteó Ariza (2017) tanto la variable calidad de vida laboral y felicidad organizacional son esenciales y se debe establecer un complemento de lineamientos para la mejora en la calidad de vida laboral y felicidad en la organización porque se están teniendo en cuenta todos los factores que influyen en ambas partes.

En el objetivo determinar la situación de los factores sociodemográficos con la finalidad de poder evaluar los resultados estadísticos de la cadena de hoteles Casa de Turistas. Se reportaron 35 colaboradores donde el mayor porcentaje estuvo en el área administrativa. En ambas áreas el rango de edad es mayor de 23 hasta 30 años. En esta empresa apuestan por la gente joven además, pues la empresa vela por sus intereses económicos y a la vez, intentan cumplir con las expectativas de su personal y cubrir las utilidades. En el estudio de Rohaizah et al. (2018) la frecuencia de edad fue mayor entre los 26 y 35 años y menor entre los mayores de 55 años. Esto sucede debido a un aumento en el nivel de desarrollo socioeconómico en la comunidad que lleva a las personas a comenzar su carrera profesional a una edad posterior. Los autores explicaron que antes la gente trabajaba alrededor de la edad de 16 a 18 años, sin embargo, la gente ahora comienza su empleo casi a la edad de 26 a 28 años de edad. Además, los autores refirieron que las empresas estudiadas han proporcionado muchas oportunidades de trabajo para los jóvenes con el fin de perseguir una alta fuerza laboral y económicamente.

Respecto al objetivo determinar el nivel de calidad de vida laboral en los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas, se concluyó que se encuentra ubicada en el nivel medio (5,12). Sin embargo, en el estudio de Rohaizah et al. (2018). El 50% de los encuestados identificaron un alto nivel de calidad de vida laboral en cada componente, como no tener estrés con la carga de trabajo, buen ambiente de trabajo, vida familiar, ingresos y distribución suficientes, buena comunicación y relación de armonías entre colegas y jefe, buenas instalaciones, bienestar en el trabajo y condiciones de trabajo productivas. Respecto a las dimensiones de la calidad de vida laboral: factor individual, ambiente, organizacional y entorno se encuentran en el nivel medio (5,20; 4,98; 5,12 y 5,21, respectivamente). El factor con mayor promedio fue el entorno pues los colaboradores muestran importancia a las relaciones interpersonales y a la existencia de apoyo organizacional. Es importante mencionar que la calidad de vida laboral forma parte en la vida cotidiana de los colaboradores, sus hábitos de trabajo las cuales se ven incorporados a toda la organización en la que pertenece, y se puede alcanzar un alto índice de calidad de vida laboral si existe un ambiente de trabajo pleno.

Por otro lado, Acharya y Siddiq (2017) identificaron factores de la calidad de la vida laboral, que contribuyen positivamente a los trabajadores del contexto hotelero como el entorno laboral, la cultura y el clima de la organización, la satisfacción y la seguridad laborales, la remuneración y recompensas, la capacitación y el desarrollo, etc. mientras que Ratto (2017), resalta que una de las principales estrategias de dar sentido de desarrollo a los colaboradores son las constantes capacitaciones y preparación que la alta dirección debe implementar como estrategia.

En el objetivo determinar el nivel de felicidad organizacional en los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas, se determinó que la felicidad organizacional se encuentra ubicada en el nivel medio (5,23) y las dimensiones emociones positivas, involucramiento, relación, significado y logro también se encontraron en un nivel medio. Los colaboradores muestran un significado hacia un grado de propósito que se realiza para lograr el éxito distinta a sus necesidades personales, además que las constantes emociones positivas que se rescatan en el hotel deberán mantenerse con madurez emocional suficiente para contrarrestar ante cualquier situación. El personal también, se involucra y sus opiniones son tomadas en cuenta. Además, el logro personal de cada uno de los colaboradores permite el reconocimiento hacia una actividad bien elaborada y eficiente en un menor tiempo posible. En el estudio de Thompson y Bruk-Lee (2020) encontraron que un alto nivel de trabajo exige una disminución de la felicidad de los

empleados, lo que posteriormente disminuyó el compromiso organizacional y aumentaron las intenciones de irse. A diferencia de estos resultados, Barrera, Espinoza, Moya y Ramírez (2017) encontraron que la felicidad Organizacional se encontraba en un nivel alto y que los factores determinantes de la felicidad fueron compromiso, positividad y sentido. Además, determinó que es importante crear contextos y eventos fomentando la felicidad en el entorno laboral pues, un colaborador feliz con su trabajo rinde mejor e incrementa su productividad. Adecco(2018) resaltó que los colaboradores estarían dispuestos a renunciar su trabajo y sueldo a cambio de gozar felicidad organizacional y los aspectos que valoran más en la felicidad organizacional son buen ambiente laboral, horarios flexibles, desarrollar habilidades personales y remuneración justa.

En el siguiente objetivo determinar si existe diferencia significativa de los factores sociodemográficos con las dimensiones de calidad de vida laboral y felicidad organizacional. Se concluyó que, respecto al sexo, en la dimensión logro son los varones quienes obtuvieron el puntaje más alto pues ellos esfuerzan más para conseguir los objetivos. En el resto de dimensiones no se encontró diferencia significativa. Por otro lado, respecto a la ocupación y edad no se encontraron diferencias significativas con ninguna de las dimensiones de ambos constructos. De la misma manera, Rohaizah et al. (2018) concluyeron que existió una diferencia significativa entre calidad de vida laboral y género ( $p = 0.009$ ) donde el hombre reportó una calidad de vida laboral más alto en comparación con la mujer.

Según, el objetivo determinar la correlación de las dimensiones de calidad de vida laboral y de las dimensiones de felicidad organizacional de los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas se concluye que existe correlación entre las dimensiones tanto de felicidad organizacional como de calidad de vida laboral (sigma menor al 0.05). A mayor calidad de vida laboral, mayor nivel de felicidad organizacional.

Para la investigación la dimensión involucramiento es la que tiene mayor significancia en los factores individuales, ambientales, organizacionales y de entorno, porque al sentirse comprometido en la labor que desarrolla fomentará una calidad de vida laboral positiva y aumentará la productividad. Como lo argumentan Hosie y Sevastos (2009), la alta dirección de las organizaciones viene trabajando en un nuevo modelo y constructo para los colaboradores puesto que el mismo puede llegar a aumentar la productividad de manera escalonada, porque en la actualidad, las empresas buscan personas que puedan garantizarles efectividad, productividad y calidad (Portalanza, 2017).



Finalmente, en el objetivo determinar la influencia de las dimensiones de calidad de vida laboral en la felicidad organizacional de los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas se concluyó que el factor individual influye más en la felicidad organizacional porque los resultados de significancia resultan 0.29. Los colaboradores consideran que tienen un equilibrio en la vida laboral y familiar para que en un corto o largo plazo en el desarrollo del trabajo la cadena de hoteles Casa de Turistas le promueva una motivación a cada uno de los colaboradores generando bienestar en su trabajo y reflejando un desempeño diario para sus metas personales. Sin embargo, las dimensiones de trabajo, la dimensión de ambiente y de entorno de trabajo no influye en la felicidad organizacional. Para los colaboradores no es relevante las medidas técnicas encaminadas a la prevención, protección. Sin embargo, Mesén, (2005) resaltó que las empresas deben ofrecer seguridad y óptimas condiciones laborales. Es decir, las instalaciones, maquinaria y equipos de trabajo deben ser las adecuadas, con la finalidad de facilitar el trabajo del personal y evitar accidentes.

La dimensión factor de trabajo y la organización no influye sobre la felicidad organizacional debido a que los colaboradores no tienen un sentido al realizar las labores, además de la carencia de recibir una remuneración económica por las habilidades y conocimientos que han tomado ante una decisión difícil. Pero, Acharya y Siddiq (2017) identificaron que los factores como el entorno laboral, la cultura y el clima de la organización, la satisfacción y la seguridad laboral, la remuneración y recompensas, la capacitación y el desarrollo, etc. influyen en la calidad de vida laboral. Asimismo, Adecco(2018) mencionó que los horarios flexibles ayuda a los trabajadores a conciliar su vida personal con la profesional por lo que influye en la felicidad organizacional.

La dimensión factor entorno socio laboral no influye sobre la felicidad organizacional debido que los colaboradores no realizan una comunicación abierta con sus superiores, compañeros de trabajo evitando propiciar un entorno de trabajo más confortable. Sin embargo, Awada, Sarawati y Binti (2019) indicaron que los componentes más importante de la felicidad de los empleados son el entorno laboral, el reconocimiento, y el apoyo de supervisores. Adecco(2018) refirió que un buen ambiente laboral basado en relaciones personales fluidas y compañerismo y desarrollar habilidades personales influyen en la felicidad organizacional. En resumen, no existe una alta influencia de las dimensiones calidad de vida laboral en la felicidad organizacional en los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de turistas, puesto que el colaborador de la empresa solo se siente cómodo en cumplir su horario de trabajo y recibir una remuneración por la misma,

teniendo un efecto de déficit en relación a la calidad de vida laboral que tiene dentro de la empresa, por consiguiente no se siente feliz solo trabaja por necesidad.

## **VI. Conclusiones**

Se pudo determinar que la calidad de vida laboral como constructo influye en la felicidad organizacional en la empresa de servicios. Para que los colaboradores estén felices dentro de la organización la empresa debe ofrecer una óptima calidad de vida laboral a través de óptimas condiciones laborales, seguridad y salud laboral, buena remuneración, estabilidad en el empleo, autonomía y participación en la toma de decisiones, excelente clima laboral, apoyo, reconocimiento entre otros factores.

El factor de la calidad de vida laboral con mayor promedio fue el entorno pues los colaboradores muestran importancia a las relaciones interpersonales y a la existencia de apoyo organizacional. Existe un equilibrio en el factor individual pues el colaborador toma importancia tanto al trabajo como a la familia por consiguiente, el factor de trabajo y la organización propicia significado en el trabajo y estabilidad laboral en los periodos del año.

Los colaboradores en el hotel se encuentran en un estado medio de felicidad por el motivo de la estabilidad y la seguridad de trabajo que tienen, puesto que la confianza con los dueños les resulta de gran importancia para seguir en la empresa. Los colaboradores muestran un significado hacia un grado de propósito que se realiza para lograr el éxito además que las constantes emociones positivas que se rescatan en el hotel deberán mantenerse con madurez emocional suficiente para contrarrestar ante cualquier situación.

En cuanto a las correlaciones, se concluye que existe correlación entre las dimensiones tanto de felicidad organizacional como de calidad de vida laboral. Es decir, a mayor calidad de vida laboral, mayor nivel de felicidad organizacional.

El factor individual influye más en la felicidad organizacional porque los colaboradores consideran que tienen un equilibrio en la vida laboral y familiar para que en un corto o largo plazo en el desarrollo del trabajo la cadena de hoteles Casa de Turistas le promueva una motivación a cada uno de los colaboradores generando bienestar en su trabajo y reflejando un desempeño diario para sus metas personales. Las presiones laborales hacen

que los colaboradores realicen su máximo esfuerzo generando sentimientos de estabilidad y entusiasmo por retribuir de forma creciente en la organización.

El factor ambiente de trabajo no influye sobre la felicidad organizacional debido que los colaboradores restan importancia a la ausencia de un ambiente agradable y seguro. La dimensión factor de trabajo y la organización no influye sobre la felicidad organizacional debido que los colaboradores no tienen un sentido al realizar las labores, además de la carencia de recibir una remuneración económica por las habilidades y conocimientos que han tomado ante una decisión difícil. Por último, el factor entorno socio laboral no influye sobre la felicidad organizacional debido que los colaboradores no realizan una comunicación abierta con sus superiores, compañeros de trabajo evitando propiciar un entorno de trabajo más confortable.

## VII. Recomendaciones

Las técnicas para mejorar la calidad de la vida laboral incluyen el rediseño de empleos, el desarrollo profesional, los horarios de trabajo flexibles, la seguridad en el trabajo. Es decir, la empresa debe contar con lo siguiente: manual de funciones, perfiles de cargo, procesos de atracción, retención y desarrollo de personal con el propósito de mantener las condiciones necesarias para crear un ambiente adecuado para todos.

Involucrar a los colaboradores en proyectos interesantes para que sientan que forman parte de la empresa y sus opiniones son valoradas. También, la empresa debe desarrollar y efectuar beneficios, prácticas y políticas de acuerdo con trabajo- familia y seguir evaluando y diseñando los procesos laborales, sistemas, estructuras y procedimientos.

Se debe contar con un plan que permita prevenir la salud de los colaboradores, los servicios médicos deberán ser adecuados. Coordinar con el jefe de seguridad, la implementación de la seguridad laboral a fin de prever accidentes que perjudican a la organización. Es esencial tener los datos estadísticos que permiten datos frecuentes, causas y acciones.

Crear espacios de capacitación y fortalecimiento de los roles gerenciales y administrativos para contribuir al bienestar del colaborador. Los gerentes o líderes deben reconocer estos espacios como una estrategia o herramienta para lograr el bienestar de su personal.

Promover un área encargada del personal y de sus requerimientos en el trabajo y que promueva actividades que cumplan con los objetivos organizacionales.

Revisar el manual de organización y funciones para que esté claro que debe hacer cada uno según su cargo y alcances.

Implementar procesos de vigilancia de calidad de vida laboral para que siempre vigilen y escuchen al colaborador en los casos que se requiera. Asimismo, desarrollar programas de reconocimiento todos los meses del año para que los colaboradores se sientan parte de la organización manifestando sus méritos alcanzados.

Desarrollar programas de capacitación, charlas, talleres y focus group para mejorar las relaciones interpersonales, ofrecer retroalimentación y evaluación del rendimiento individual. Asimismo, fomentar el intercambio de conocimientos entre colaboradores que permitan al personal aprender nuevas cosas, desarrollar habilidades y ser capacitados.

Implementar buzón de sugerencias y quejas por parte de los colaboradores, incentivar la conversación líder- equipo y cambiar el cargo de jefe por líder.

### VIII. Lista de referencias

- Acharya, G. & Siddiq, A. (2017). A study on Quality of Work Life in the Hospitality Industry Employees with special reference to D K District of Karnataka. *AGU International Journal of Management Studies & Research*, 5, 584-59.
- Al-Adamat, A., Al-Gasawneh, J., & Al-Adamat, O. (2020). The impact of moral intelligence on green purchase intention. *Management Science Letters*, 10(9), 2063-2070.
- Al-Ali, W. et al. (2019). The mediating effect of job happiness on the relationship between job satisfaction and employee performance and turnover intentions: A case study on the oil and gas industry in the United Arab Emirates. *Journal of Business and Retail Management Research*, 13(4), 103-116.
- Alown, B. E., Mohamad, M., & Karim, F. (2020). Structural Equation Modeling based Empirical Analysis: Direct and Indirect Effects of Job Satisfaction on Job Performance in Jordanian Five-Star Hotels. *Journal of Tourism, Hospitality and Environment Management*, 5(18), 133-151.
- Alserhana, H.; Al-Adamata, a. y Al-Adamatb, O. (2021). The mediating effect of employee happiness on the relationship between quality of work-life and employee intention to quit: A study on fast-food restaurants in Jordan. *Management Science Letters*, 11, 933–938.
- Alves, D., Cirera, O., & Giuliani, C. (2013). Vida con calidad y calidad de vida. *Invenio*, 16(30),145-163
- Awada, N.; Sarawati, S. & Binti, F. (2019). The effect of employee happiness on performance of employees in public organization in United Arab Emirates. *Journal of Administrative and Business Studies JABS*, 5(5): 260-268
- Castillo, E. (2017). Desarrollo de un modelo de felicidad organizacional en Uniempresarial, como estrategia para ser integrales. Bogotá.
- Caya , K., & Espinoza, A. (2017). Influencia de la felicidad organizacional en la productividad de los colaboradores en los centro de atención al cliente de la empresa américa Móvil-Claro. Arequipa.
- Cortés, B. (2013, ). El concepto de calidad de vida en las teorías del desarrollo. *Criterio Jurídico Garantista*.5 (8), 136-149.
- Creswell, J. w. (2012). Planning, Conducting, and evaluating quantitative and qualitative research. Boston: Pearson.
- Diario Gestión (29 de marzo 2018). Seis claves para que las empresas retengan los talentos. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/seis-claves-empresas-retengan-talentos-230472-noticia/>

- Dutschke, G. (2013). Factores condicionantes de felicidad organizacional. Estudio exploratorio de la realidad en Portugal. *Revista Estudios Empresariales*. Espanha.
- Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación*. Instituto de Investigación en la Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Fernández, I. (2015, 06). Felicidad Organizacional Cómo construir felicidad en el trabajo. Retrieved from Ediciones B grupo Z: <http://www.ignaciofernandez.cl/assets/indice-prologo-felicidad-organizacional.pdf>
- Fernández, I. (2016, 08 03). Bienestar y Felicidad Organizacional. Retrieved from UCSC: [https://irade.cl/wp-content/uploads/2013/05/2016\\_Ignacio\\_Fernandez\\_UCSC\\_Felicidad\\_Org.pdf](https://irade.cl/wp-content/uploads/2013/05/2016_Ignacio_Fernandez_UCSC_Felicidad_Org.pdf)
- García, C. (2016). *Sentido y calidad de vida laboral en empresas de familia del sector hotelero* (tesis de posgrado). Universidad de Manizales. Manizales.
- González, P. (2013). Calidad de vida laboral.
- Granados , I. (2011, 12 2). Quality of working life. Retrieved from Revista IIPSI: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. México: McGraw-Hill. [http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2792/510\\_06\\_color.pdf?sequence=1](http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2792/510_06_color.pdf?sequence=1)
- Kelloway, E. K., & Myers, V. (2019). *Leading the service-profit chain: how leaders' behaviors can affect customer experience. Examining the Role of Well-being in the Marketing Discipline* (Research in Occupational Stress and Well Being, Vol. 17), Emerald Publishing Limited, 71-90
- Leyton, E. (2016). La gerencia de la felicidad: Un nuevo modelo para la gestión de las organizaciones. Bogotá.
- Martínez, K. (2016, 05 17). Estudio empírico de calidad de vida laboral. Retrieved from Horizontes Empresariales : <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/42/version%20-8-1/margarita.pdf>
- Molina, O. (2018, enero 24). Quality of work life and competitiveness in tourist service. Retrieved from Investigación y pensamiento crítico: <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/05/ART3.pdf>
- Pátlan, J. (2016, 08). Construction and psychometric properties of the scale of quality of work. Ciencia & Trabajo. *Ciencia & trabajo*, 18(56), 94-105.
- Rohaizah, S. (2018). Quality of Work Life among Malaysian OSH Personnel and General Workers from Different Industries in Malaysia. *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences*.14,40-46.

- Roselva, O.; Ninoska, N. & Damaris, F. (2020). Comprensión epistemológica del tesista sobre investigaciones cuantitativas, cualitativas y mixtas. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas* (45), 13-22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7407375>
- Saeed, A. et al. (2021). The role of quality of work life and organizational happiness in improving customer relationship management: Analytical research in a sample of excellent class hotels in Baghdad. *Journal of Baghdad College of Economic sciences University*, 245-264
- Adecco, (2018). Felicidad laboral. España. VII Encuesta Adecco Group la felicidad en el trabajo.
- Safavi, H. P., & Karatepe, O. (2018). High-performance work practices and hotel employee outcomes. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*
- Sánchez, D., Ramírez, S., & Cruz, J. (2015, 07). LA felicidad organizacional, un nuevo reto de intervención en la gestión humana para aumentar la productividad y motivación.
- Sulbha, W. & Dhole, V. (2017). Quality of work life and influencing factors. *Int. J. Adv. Res.* 5(5), 1328-1332
- Sun, L., & Bunchapattanasakda, C. (2019). Employee engagement: A literature review. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(1), 63-80.
- Time. (2018). Guide to happiness. Retrieved from <http://time.com/collection/guide-to-happiness/>
- Thompson, A. & Bruk-Lee, V. (2020). *Employee Happiness: Why We Should Care*. Applied Research in Quality of Life, 1-19.
- United States Agency for International Development (USAID) (2018), January 25) APA citation. How and when to reference. Retrieved from [https://2012-2017.usaid.gov/sites/default/files/USAID\\_E-Government\\_Update\\_FY2006.pdf](https://2012-2017.usaid.gov/sites/default/files/USAID_E-Government_Update_FY2006.pdf)
- Warr, P., Cook, J. & Wall, T. (1979), Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*. 52, 129-148.

## IX. Anexos

### Análisis Factorial de Felicidad Organizacional

En la tabla N°23 se puede apreciar las pruebas de de KMO y Bartlett donde son significativas para los conjuntos de cada ítem de las dimensiones de la variable felicidad organizacional con una significancia de  $<0.5$ , además tienen una buena medida de adecuación muestral entre las distintas dimensiones de esta. Sin embargo, con la prueba de Bartlett nos indica que la matriz de correlaciones no es una matriz de identidas y se asume una distribución normal multivariante.

**Tabla 23**

#### *Prueba de KMO y Bartlett de Felicidad Organizacional*

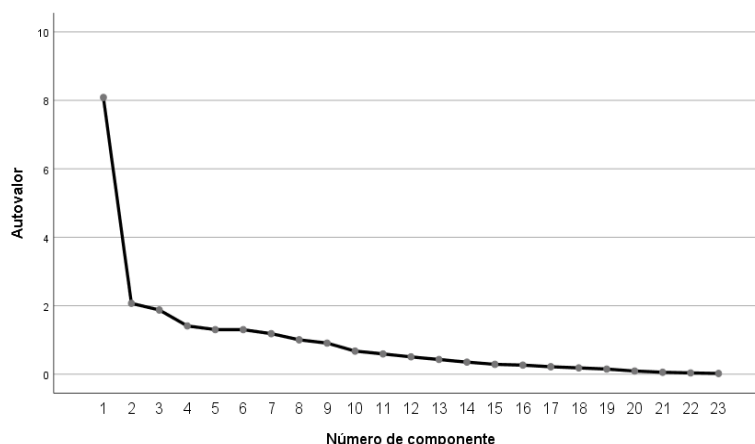
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,601
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	490,688
	GI	253
	Sig.	,000

*Fuente: Programa SPSS V25*

En la figura N°1 se puede apreciar una representación gráfica del tamaño de los autovalores de la variable felicidad organizacional que están ordenados de mayor a menor, se observa que la pendiente pierde inclinación desde el quinto autovalor por lo que se considera más importante los 2 primeros factores.



Figura 1 Gráfica de Sedimentación de Felicidad Organizacional



### Análisis Factorial de Calidad de vida laboral

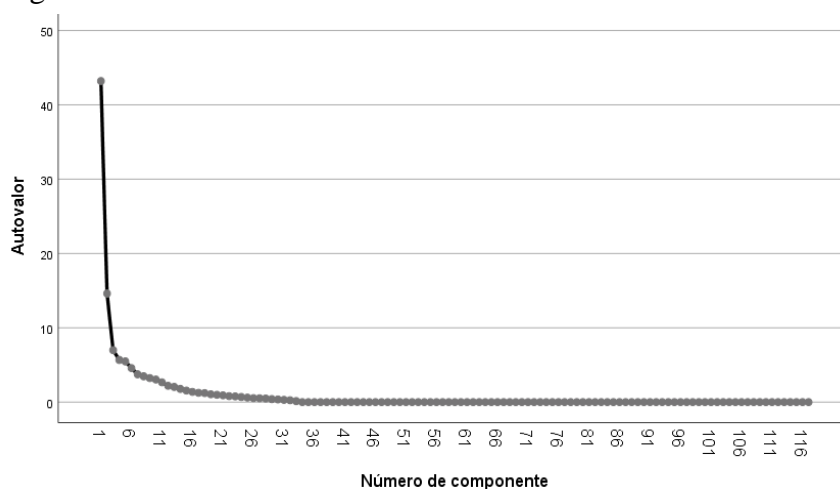
En la tabla N°24 se puede apreciar tal y como se mencionó en el anterior constructo que la prueba de KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett son significativos para los conjuntos de cada ítem de las dimensiones de la calidad de vida laboral con una significancia  $<0.05$ , además presentan en una buena medida de adecuación muestral entre las dimensiones. Sin embargo, la prueba de Bartlett nos indica que la matriz de correlaciones no es una matriz de identidad.

#### *Prueba de KMO y Bartlett de Investigación de Calidad de vida laboral*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,530	
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1168,1	
		42	
	Gl	406	
	Sig.	,000	<i>Fuente: Programa SPSS V25</i>

En la figura N°2 se puede apreciar una representación gráfica del tamaño de los autovalores de la variable calidad de vida laboral que están ordenados de mayor a menor, se observa que la pendiente pierde inclinación desde el quinto autovalor por lo que se considera más importante los 3 primeros factores. Es importante resaltar que el gráfico no varía con el número de factores seleccionado.

Figura 2 Gráfico de Sedimentación de la Calidad de vida Laboral



### Análisis factorial de cada dimensión de felicidad organizacional

Matriz de Emociones Positivas						
		P1	P2	P3	P4	P5
Sig. (unilateral)	P1		,011	,016	,085	,138
	P2	,011		,006	,125	,066
	P3	,016	,006		,000	,016
	P4	,085	,125	,000		,029
	P5	,138	,066	,016	,029	

Varianza total explicada						
Componen te	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	2,359	47,176	47,176	2,359	47,176	47,176
2	,931	18,617	65,794			
3	,745	14,899	80,693			
4	,609	12,181	92,874			
5	,356	7,126	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

---

**Comunalidades**

	Inicial	Extracción
P1	1,000	,377
P2	1,000	,423
P3	1,000	,696
P4	1,000	,503
P5	1,000	,360

---



---

**Matriz de Involucramiento**

		P6	P7	P8	P9	P10	P11
Sig. (unilateral)	P6		,122	,021	,002	,073	,028
	P7	,122		,056	,033	,016	,079
	P8	,021	,056		,018	,028	,003
	P9	,002	,033	,018		,000	,000
	P10	,073	,016	,028	,000		,000
	P11	,028	,079	,003	,000	,000	

---



---

**Prueba de KMO y Bartlett**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,720
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	78,432
	Gl	15
	Sig.	,000

---



---

**Varianza total explicada**

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	3,123	52,054	52,054	3,123	52,054	52,054
2	,874	14,571	66,625			
3	,843	14,043	80,669			
4	,678	11,306	91,975			
5	,320	5,329	97,303			
6	,162	2,697	100,000			

---

Método de extracción: análisis de componentes principales.

---

---

**Comunalidades**

	Inicial	Extracción
P6	1,000	,329
P7	1,000	,250
P8	1,000	,379
P9	1,000	,743
P10	1,000	,656
P11	1,000	,766

---



---

**Matriz de Relaciones**

		P12	P13	P14	P15
Sig. (unilateral)	P12		,173	,142	,203
	P13	,173		,248	,029
	P14	,142	,248		,476
	P15	,203	,029	,476	

---



---

**Prueba de KMO y Bartlett**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,509
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	6,611
	Gl	6
	Sig.	,358

---



---

**Comunalidades**

	Inicial	Extracción
P12	1,000	,602
P13	1,000	,677
P14	1,000	,744
P15	1,000	,573

---



---

**Matriz de Significado**

		P16	P17	P18	P19
Sig. (unilateral)	P16		,000	,182	,001
	P17	,000		,100	,001
	P18	,182	,100		,024
	P19	,001	,001	,024	

---

---

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,699
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado Gl	29,329 6
	Sig.	,000

---



---

Componen te	<b>Varianza total explicada</b>					
	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	2,197	54,914	54,914	2,197	54,914	54,914
2	,904	22,592	77,506			
3	,493	12,335	89,841			
4	,406	10,159	100,000			

---



---

<b>Comunalidades</b>		
	Inicial	Extracción
P16	1,000	,643
P17	1,000	,665
P18	1,000	,235
P19	1,000	,653

---



---

<b>Matriz de Logro</b>				
	P20	P21	P22	P23
Sig. (unilateral)	P20	,128	,097	,242
	P21	,128	,007	,019
	P22	,097	,007	,000
	P23	,242	,019	,000

---



---

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,646
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado Gl	24,689 6

---

Sig.	,000
------	------

<b>Varianza total explicada</b>						
Compon ente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulad o	Total	% de varianza	% acumulad o
1	2,036	50,907	50,907	2,036	50,907	50,907
2	,924	23,110	74,017			
3	,679	16,979	90,995			
4	,360	9,005	100,000			

<b>Comunalidades</b>		
	Inicial	Extracci ón
P20	1,000	,171
P21	1,000	,484
P22	1,000	,734
P23	1,000	,648

#### 9.4 Matriz de componentes rotados de felicidad organizacional

<b>Matriz de components rotados Felicidad Organizacional<sup>a</sup></b>								
	Componente							
	1	2	3	4	5	6	7	8
P1	,617	,285	,030	-,152	-,060	-,374	-,359	,084
P2	,661	,159	,184	,267	,329	,217	-,307	-,116
P3	,700	,134	-,146	,125	,272	-,201	,277	,130
P4	,443	,242	-,541	,101	,277	,015	,362	,241
P5	,602	-,547	-,126	-,071	,103	,031	,284	,029
P6	,522	,172	,202	,186	-,511	,178	,322	,310
P7	,434	-,112	,581	-,037	,358	,227	,024	-,014
P8	,681	-,283	-,046	,471	,067	,131	-,069	,010
P9	,819	,133	,150	-,272	-,123	-,222	,078	-,020
P10	,723	-,099	-,038	-,462	,186	,101	-,192	,339

P11	,764	-,121	,159	-,311	-,084	-,259	-,139	,126
P12	,299	,133	,609	-,024	,341	,020	,401	-,097
P13	,375	,423	-,303	-,370	,014	,206	,306	-,351
P14	-,288	,390	,509	,116	,026	,259	,005	,408
P15	,571	,438	,123	,076	-,373	,209	-,010	-,157
P16	,794	,043	,067	-,226	,060	-,123	-,020	-,320
P17	,693	,219	-,091	,164	,031	-,266	-,065	,136
P18	,376	,181	-,517	,001	,171	,405	-,290	,276
P19	,656	,255	-,069	,324	-,010	,188	-,272	-,374
P20	,385	,031	,031	,507	-,099	-,548	,049	,037
P21	,603	-,020	-,036	-,117	-,495	,257	,081	,034
P22	,624	-,590	-,154	,175	-,078	,161	,180	-,119
P23	,542	-,619	,182	-,045	-,162	,115	-,203	,057

### 9.5 Análisis factorial de las dimensiones de calidad de vida laboral

Matriz de Factor individual							
	Componente						
	1	2	3	4	5	6	7
Indiv 01	,346	,370	,443	,409	,402	-,072	-,007
Indiv 02	,411	,420	,340	,543	-,072	-,098	-,092
Indiv 03	,295	,482	,185	-,216	,179	,472	,401
Indiv 04	,704	,124	-,171	,305	,327	,084	,215
Indiv 05	,644	,295	-,385	,206	-,109	,028	,163
Indiv 06	,666	-,321	-,246	-,034	,294	,181	,223
Indiv 07	,616	,496	,357	,064	,097	,118	,171
Indiv 08	,717	,281	-,102	-,414	,047	,048	,298
Indiv 09	,604	,402	,474	-,196	,060	,044	,006

---

Indiv	,564	-,100	,226	,299	-,457	,381	,057
10							
Indiv	,706	,242	,344	-,148	,072	,080	-,417
11							
Indiv	,596	-,493	-,019	,399	,162	,217	,009
12							
Indiv	,704	,472	,167	,141	,009	-,011	,005
13							
Indiv	,703	,550	,050	,020	,185	,005	-,161
14							
Indiv	,753	-,117	-,385	,084	-,103	,016	-,138
15							
Indiv	,617	,390	,085	,345	-,201	-,094	-,107
16							
Indiv	,418	-,495	-,078	,484	-,014	,077	-,152
17							
Indiv	,650	-,510	,069	,147	-,014	-,087	,241
18							
Indiv	,632	-,562	,126	,275	-,086	-,099	,227
19							
Indiv	,626	-,136	,120	-,100	-,450	-,364	,247
20							
Indiv	,507	-,181	,325	-,181	-,133	-,472	,285
21							
Indiv	,750	-,434	,146	,017	,113	-,094	,088
22							
Indiv	,607	-,586	,119	-,217	,200	,070	,245
23							
Indiv	,507	-,047	,055	-,283	-,536	,473	-,035
24							
Indiv	,795	-,326	,036	-,243	-,009	,171	-,262
25							
Indiv	,705	-,397	,271	-,133	,101	,025	-,314
26							
Indiv	,774	,186	,408	-,300	,003	-,031	-,029
27							
Indiv	,751	-,506	,017	-,207	,121	,090	-,158
28							
Indiv	,796	-,482	-,081	,038	,021	,032	-,104
29							

---



Indiv 30	,747	-,430	-,112	,174	-,123	,097	-,071
Indiv 31	,790	-,084	,119	-,308	-,121	-,355	-,115
Indiv 32	,736	,109	-,412	-,102	-,024	-,250	,039
Indiv 33	,624	-,068	-,109	,005	,452	-,237	-,142
Indiv 34	,599	,442	-,486	,083	-,108	,011	-,022
Indiv 35	,738	,289	,019	-,142	-,272	-,029	-,080
Indiv 36	,709	,397	-,290	-,171	,041	-,035	-,128
Indiv 37	,621	,175	-,498	-,403	,195	,056	,018
Indiv 38	,625	,439	-,252	,297	-,128	-,078	,215
Indiv 39	,618	,315	-,386	,123	-,071	-,066	-,206

---

**Prueba de KMO y Bartlett**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,676
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	10,489
	Gl	5
	Sig.	,000

---

**Matriz de factor ambiente de trabajo<sup>a</sup>**

	Componente								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Ambien01	,499	,508	,003	,093	-,589	,140	,023	,144	,024
Ambien02	,483	,557	-,024	,095	-,564	,082	,061	,109	,074
Ambien03	,522	,090	,330	,046	-,492	,126	,422	-,121	,001
Ambien04	,380	,222	,282	,626	-,171	,085	-,357	-,236	-,041
Ambien05	,361	,091	,016	,708	,140	,186	,000	,163	-,226
Ambien06	,563	,074	,486	,242	-,101	-,460	-,037	-,074	-,033
Ambien07	,630	,158	,630	-,030	,246	-,016	,020	-,088	-,175
Ambien08	,608	,051	,535	,099	,161	-,159	,329	,157	,076
Ambien09	,654	,217	,551	,071	,190	-,124	-,276	-,009	-,045
Ambien10	,617	,195	,614	-,151	,053	-,149	-,105	-,023	,043
Ambien11	,514	,305	,498	-,382	,012	-,168	-,007	,017	,219
Ambien12	,044	,284	-,084	,330	,560	,218	,347	,250	,229
Ambien13	,499	,016	,658	-,295	,160	-,075	,173	-,114	-,091
Ambien14	,263	,269	,226	-,372	,021	,350	-,322	,180	,478
Ambien15	,715	,063	,129	-,065	-,091	,131	,108	,241	-,084
Ambien16	,473	,618	-,107	,071	-,182	,346	,045	-,228	,042
Ambien17	,431	,550	,053	,338	,320	,250	,107	,101	-,200
Ambien18	,313	,637	-,105	-,297	,262	,103	-,151	-,012	-,211
Ambien19	,581	,310	-,208	-,414	,113	,004	-,070	,284	-,215
Ambien20	,449	,305	-,551	-,113	-,132	-,327	-,289	,076	-,148
Ambien21	,717	-,321	-,226	-,150	-,027	,169	,117	,312	-,181
Ambien22	,716	-,376	-,011	-,002	-,180	,144	-,267	,111	,076
Ambien23	,773	-,397	-,070	,024	,073	,097	-,228	-,108	-,045
Ambien24	,776	-,421	-,027	-,002	,181	,153	-,118	-,184	,155
Ambien25	,803	-,456	-,084	,025	,089	,150	-,066	-,176	,125
Ambien26	,856	-,333	-,123	-,026	,020	,121	,072	-,122	,121
Ambien27	,827	-,380	-,053	,068	,054	,126	-,127	-,168	,133
Ambien28	,412	,368	-,438	-,408	,110	,024	,109	-,360	-,126
Ambien29	,630	,505	-,314	-,190	-,059	,025	-,091	,116	-,002
Ambien30	,505	,243	-,353	,198	,007	-,064	,217	-,466	,110
Ambien31	,569	,160	-,363	-,033	,081	-,279	,048	-,065	-,167
Ambien32	,716	-,398	-,081	,149	-,158	-,195	,072	,261	,106
Ambien33	,639	-,526	-,152	,026	-,202	-,309	,155	,122	-,005
Ambien34	,851	-,369	-,014	-,024	-,017	-,016	,024	,217	-,039
Ambien35	,730	-,409	-,099	-,004	-,024	,169	,091	-,077	-,263
Ambien36	,776	-,332	-,041	-,062	,055	,127	-,155	-,021	-,219
Ambien37	,612	-,100	-,277	-,273	,085	,075	,377	-,089	,134
Ambien38	,613	,277	-,392	,103	,230	-,262	-,003	,089	,291

Ambien39	,474	,249	-,496	,414	,212	-,224	-,121	,124	,213
Ambien40	,715	,309	-,242	,053	-,009	-,278	,064	-,145	,062

---

**Prueba de KMO y Bartlett**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,876
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	15,436
	Gl	8
	Sig.	,000

---

Matriz de factores de trabajo y la organización<sup>a</sup>

	Componente				
	1	2	3	4	5
Organi01	,696	,080	-,435	-,004	,201
Organi02	,387	,758	,062	,056	-,193
Organi03	,612	,645	-,032	,191	-,003
Organi04	,229	,802	,001	,238	,038
Organi05	,709	,490	,120	,103	-,081
Organi06	,812	,042	-,327	-,160	-,207
Organi07	,561	,373	,415	-,426	,157
Organi08	,739	,057	-,301	-,357	-,097
Organi09	,520	,458	,115	-,279	-,175
Organi10	,567	,332	,153	,302	-,161
Organi11	,620	,513	-,159	,150	,246
Organi12	,728	,154	-,078	-,238	-,101
Organi13	,763	-,048	-,356	-,137	,118
Organi14	,690	,365	-,286	-,086	,222
Organi15	,681	,379	-,270	,100	-,320
Organi16	,695	-,207	,134	-,475	,029
Organi17	,609	,308	,505	,077	,271
Organi18	,545	,240	,659	,191	,171
Organi19	,559	-,331	,482	,129	,033
Organi20	,792	-,180	,179	,151	-,355
Organi21	,595	-,426	,017	,275	-,375
Organi22	,506	-,523	,340	,003	-,143
Organi23	,691	-,423	,292	-,249	-,304
Organi24	,794	-,440	-,024	,077	,101

Organi25	,796	-,412	,039	,087	,037
Organi26	,796	-,415	-,039	,051	,046
Organi27	,671	-,460	-,212	,226	,143
Organi28	,712	-,148	-,023	-,024	,468
Organi29	,611	-,339	-,481	,276	,001
Organi30	,498	-,597	,094	,077	,258

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,569
Prueba de esfericidad de Aprox. Chi-cuadrado	1087,696	
Bartlett	gl	435
	Sig.	,000

<b>Matriz de Entorno</b>									
		P110	P111	P112	P113	P114	P115	P116	P117
Correlación	P110	1,000	,851	,614	,664	,554	,659	,542	,564
	P111	,851	1,000	,610	,550	,486	,606	,452	,530
	P112	,614	,610	1,000	,553	,586	,803	,652	,730
	P113	,664	,550	,553	1,000	,647	,696	,561	,453
	P114	,554	,486	,586	,647	1,000	,666	,777	,648
	P115	,659	,606	,803	,696	,666	1,000	,721	,667
	P116	,542	,452	,652	,561	,777	,721	1,000	,693
	P117	,564	,530	,730	,453	,648	,667	,693	1,000

---

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,865
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	206,190
	gl	28
	Sig.	,000

---



---

Componente	<b>Varianza total explicada</b>					
	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	5,393	67,416	67,416	5,393	67,416	67,416
2	,852	10,644	78,060			
3	,595	7,438	85,498			
4	,418	5,224	90,722			
5	,259	3,241	93,963			
6	,205	2,565	96,528			
7	,154	1,919	98,447			
8	,124	1,553	100,000			

---



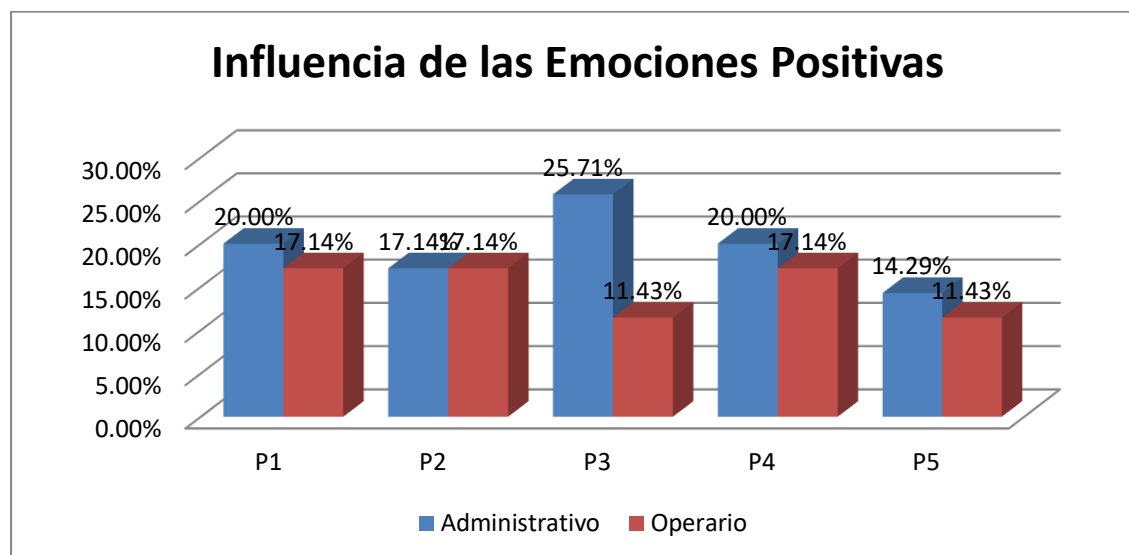
---

<b>Comunalidades</b>		
	Inicial	Extracción
	1,000	,684
P110		
P111	1,000	,594
P112	1,000	,720
P113	1,000	,606
P114	1,000	,667
P115	1,000	,793
P116	1,000	,680
P117	1,000	,650

---

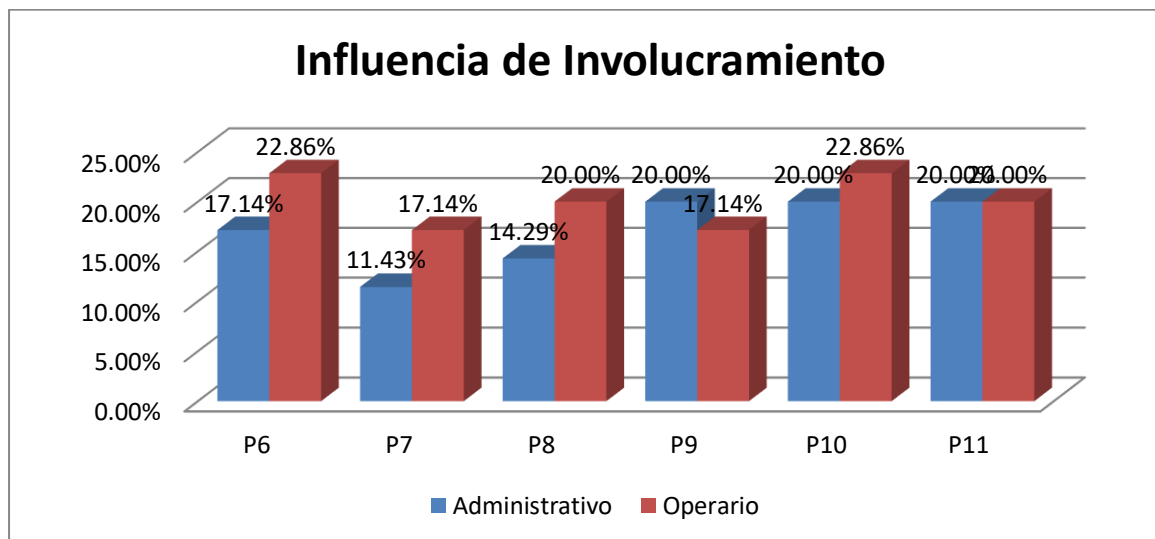
## Análisis de Datos Sociodemográficos de Felicidad Organizacional

*Tabla Influencia de la Dimensión Emociones Positivas*



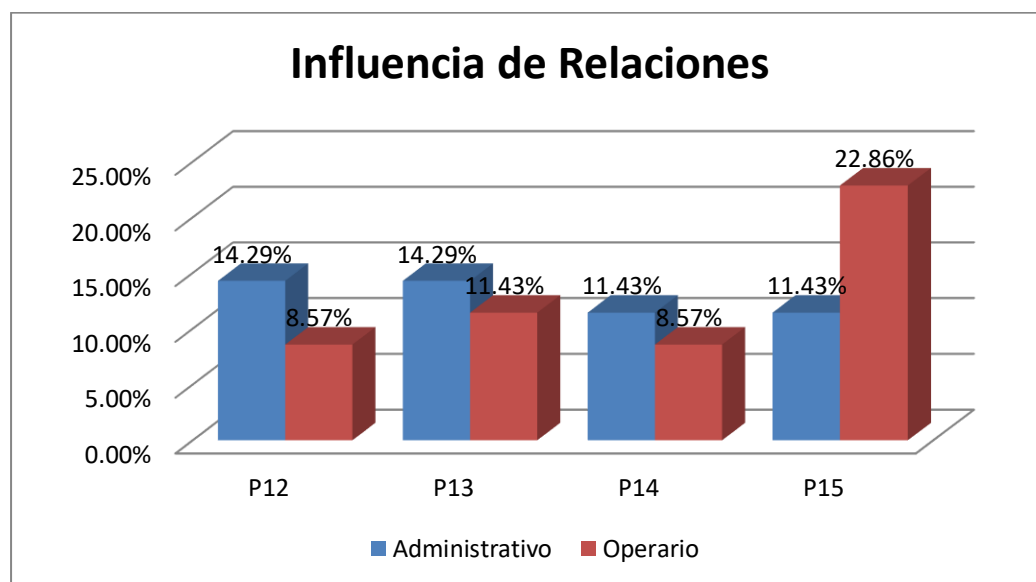
En relación al análisis de la influencia de las emociones positivas se puede determinar que el 20.00% y el 17.14% del área administrativo y operario respectivamente se muestra totalmente desacuerdo en valorar el rol que desempeñan su trabajo como útil y significativo, también el 17.14% de ambas áreas se manifiesta parcialmente en desacuerdo en el progreso que siente hacia el logro de los objetivos relacionados en el trabajo. También, el 25.71% y el 11.43% se muestra desacuerdo en que ponen toda su concentración en las actividades que realizan la empresa, teniendo un impacto de felicidad dentro de la empresa con el 14.29% y el 11.43% respectivamente en desacuerdo a la frecuencia de emociones positivas y alegres que sienten en toda la jornada laboral.

**Tabla Influencia de la dimensión de Involucramiento**



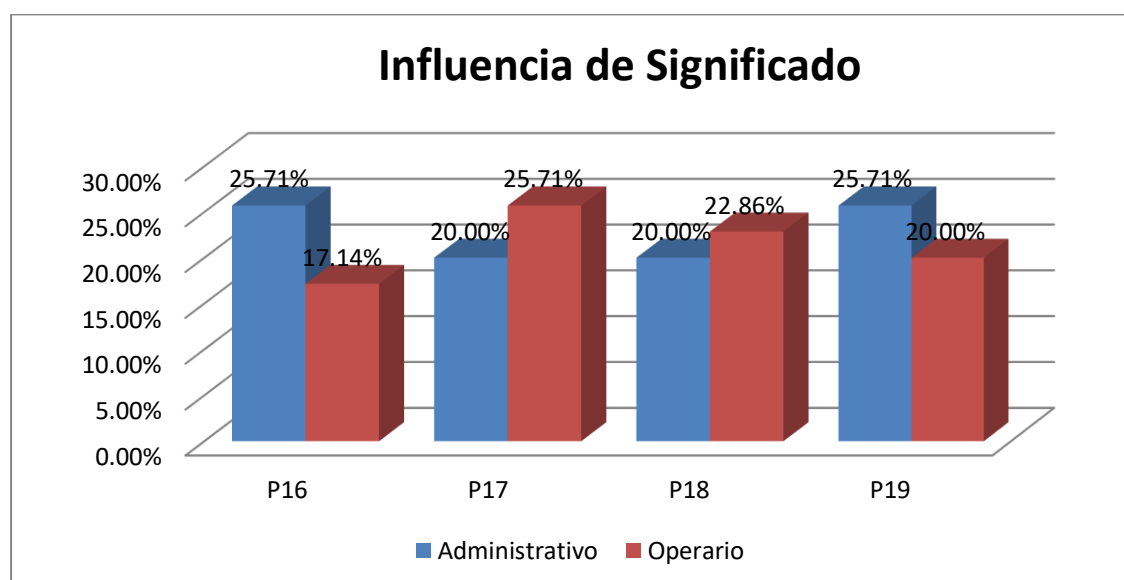
Por tanto, el 17.14% y el 22.86% del área administrativo y operativa respectivamente se encuentra en desacuerdo en la ayuda o cooperación entre los colaboradores. También se determina que el 11.43% y el 17.14% respectivamente se muestra indiferente al grado de ansiedad dentro de la organización. Un dato importante es el 14.29% y el 20.00% se muestra insatisfecho en el logro de objetivos personales dentro de la organización, lo mencionado tiene con sustento la respuesta del 20.00% y el 17.14% de las áreas de la organización que se muestra en desacuerdo en el valor o significancia que les otorga a las actividades que desarrolla. Por todo lo mencionado el 20.00% de ambas áreas tiene una respuesta mostrarse desacuerdo en el grado de sentirse positivo al momento desarrollar cualquier actividad dentro de la organización.

**Tabla Influencia de la dimensión de Relaciones**



En relación a las influencias de relaciones en la organización, el 14.29% y el 8.57% de las áreas encuestadas se muestra indiferente al momento de realizar las actividades solos y en la salud física que muestran, puesto que para ello el principal factor que motivan trabajar es la necesidad de un empleo el cual tiene que ser remunerado. El 11.43% y el 22.86% de los colaboradores se manifiesta en desacuerdo en el grado de aprecio que siente en la relación con sus compañeros, teniendo un valor significativo puesto en el área operativa no existe mucha comunicación ni compañerismo entre los miembros.

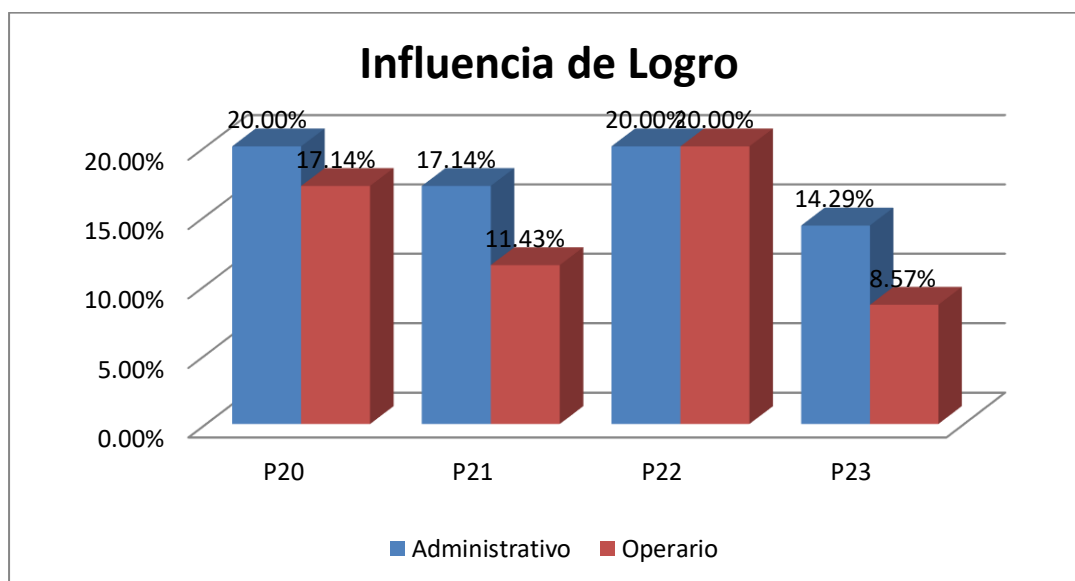
**Tabla Influencia de la dimensión de Significado**





Se puede determinar que el 25.71% y el 17.14% respectivamente de las áreas organizacionales de la empresa se muestra desacuerdo al momento de manejar las responsabilidades dentro de la organización, ya que el 20.00% y el 25.71% siente que el trabajo dentro de la organización no tiene ningún sentido para poder desarrollarse. Por último, 25.71% y 20.00% siente que no encuentra la satisfacción profesional dentro la organización ya que no existe línea de carrera y solo se quedará en el puesto que tiene.

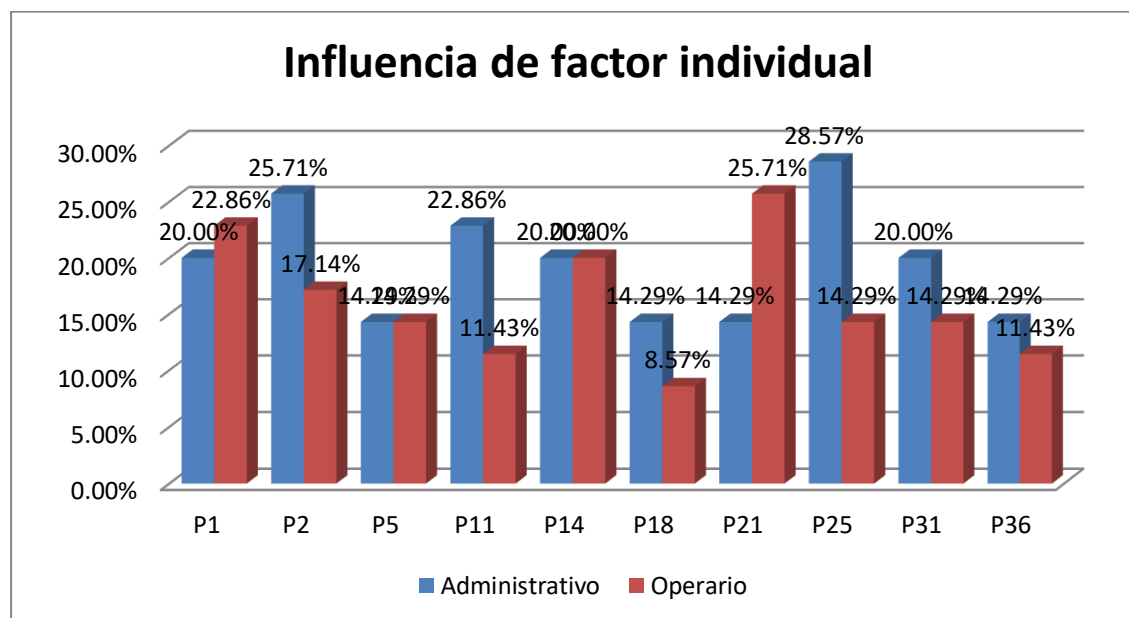
**Tabla Influencia de la dimensión de Logro**



Para la influencia de logro, el 20.00% y el 17.14% se en desacuerdo en sentirse triste dentro de la jornada laboral, la capacidad de grado de satisfacción corresponde un 20.00% para los encuestados de ambas áreas como se justificó en el cuadro anterior. Por último, el grado de felicidad dentro de la organización para ambas áreas es desacuerdo para los porcentajes 14.29% y 8.57% respectivamente.

## 9.7 Análisis de Datos Sociodemográficos de Calidad de Vida Laboral

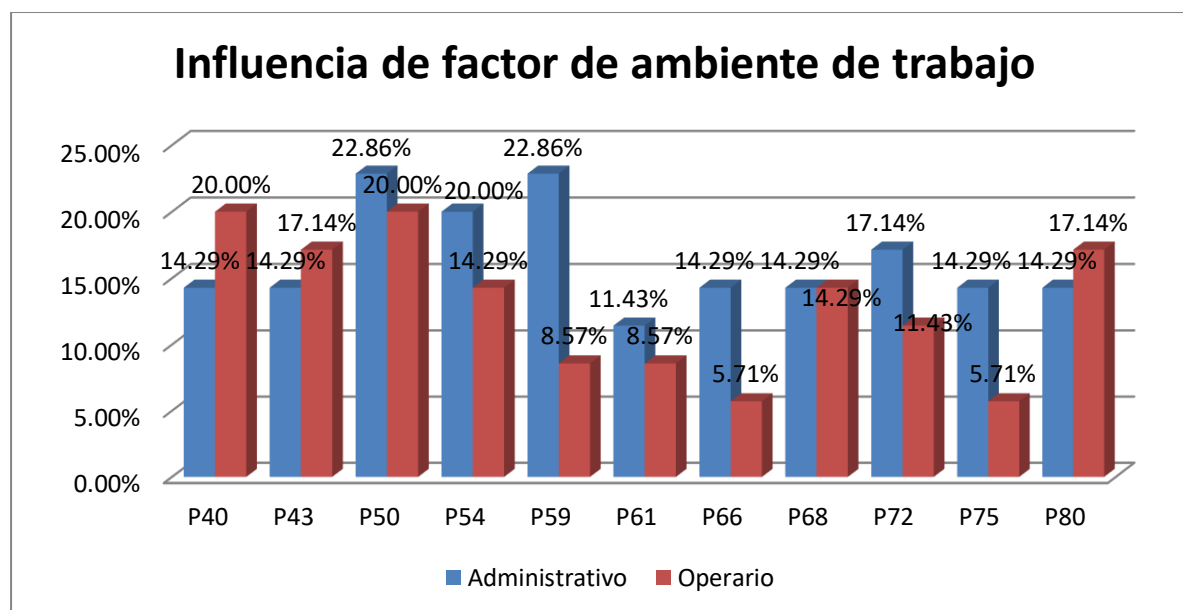
*Tabla Influencia de la dimensión de Factor Individual*



En relación al análisis de la influencia en el factor individual se puede determinar que el 20.00% y el 22.86% del área administrativo y operario respectivamente se muestra totalmente desacuerdo en la motivación para la familia y el trabajo puesto que la gran cantidad de los colaboradores son personas jóvenes y cuentan con interés de desarrollarse y alcanzar otras metas, también el 25.71% y el 17.14% tanto para las dos áreas de la empresa se muestra parcialmente en desacuerdo en que se pueda respetar el horario del trabajo, teniendo un impacto en el 14.29% en los colaboradores que se encuentran parcialmente en desacuerdo en el apoyo que tiene la organización cuando presentan un inconveniente familiar o personal. Un dato importante resulta que el 22.86% y el 11.43% se manifiesta totalmente desacuerdo en sentir responsabilidad para con la organización, justificándose con el 20.00% de ambas áreas que se muestran en desacuerdo en sentir satisfacción con el logro de los objetivos en la empresa. Es un indicador muy sensible, ya que los colaboradores vienen realizando sus actividades de manera mecánica diariamente con un solo propósito económico. Por otro lado el 14.29% y el 8.54% respectivamente resultan parcialmente desacuerdo en relación a que no reciben capacitaciones para desempeñar un buen trabajo. Cabe precisar que el 14.29% y el 25.71% respectivamente se muestra indiferente en querer desarrollarse de manera profesional dentro de la empresa, por el efecto que el 28.57% del área administrativa resulta

parcialmente en desacuerdo en la motivación que genera realizar actividades, puesto que no consideran sus opiniones o toma de decisiones para fijar los objetivos. Por último, para el 14.29% y el 11.43% no considera una inspiración trabajar dentro de la empresa por todos los motivos desarrollados anteriormente.

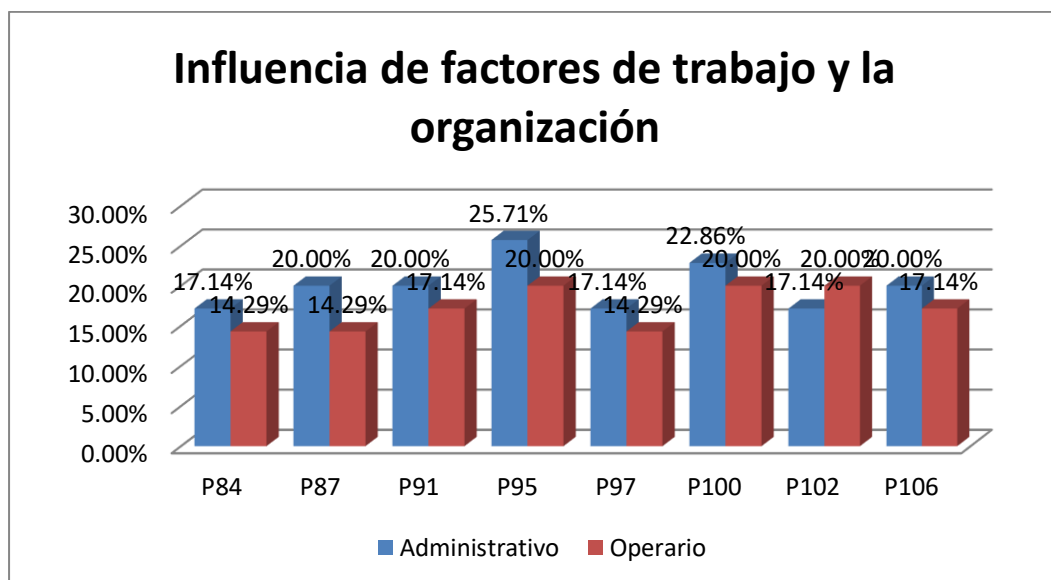
**Tabla Influencia de la dimensión de factor de ambiente de trabajo**



En relación a la influencia de los factores de ambiente laboral se precisa que el 14.29 y el 20.00% respectivamente se manifiesta totalmente en desacuerdo considerando el entorno físico y el espacio donde desarrolla las actividades como el adecuado para trabajar, también se refleja donde el 17.14% del área administrativa resulta desacuerdo en aceptar que el lugar de trabajo es cómodo para laboral. Se puede determinar que el 20.00% y el 14.29% respectivamente resulta parcialmente en desacuerdo en que solo desempeña una sola actividad diario lo que conlleva a un proceso mecánico el resulta motivacional para los mismo, lo mencionado anterior tiene un impacto en el grado de productividad de los colaboradores en la administrativa, siendo un 22.86% del mismo que no se siente productivo para la organización ya que solo realizan un o dos actividades diarias. En general, el colaborador de la empresa se muestra indiferente al momento de realizar las actividades y solo piensa en la remuneración percibida que tendrá, así el 14.29% y el 5.71% se muestra parcialmente de acuerdo en la tranquilidad al momento de percibir sus pagos por el servicio contratado. La estabilidad que siente los colaboradores es parcialmente desacuerdo para el 14.29% y el 5.11% por la razón que existe una gran cantidad de oferta laboral para desempeñar las funciones que actualmente ellos realizan. La indiferencia radica en el 14.29% y el 17.14%

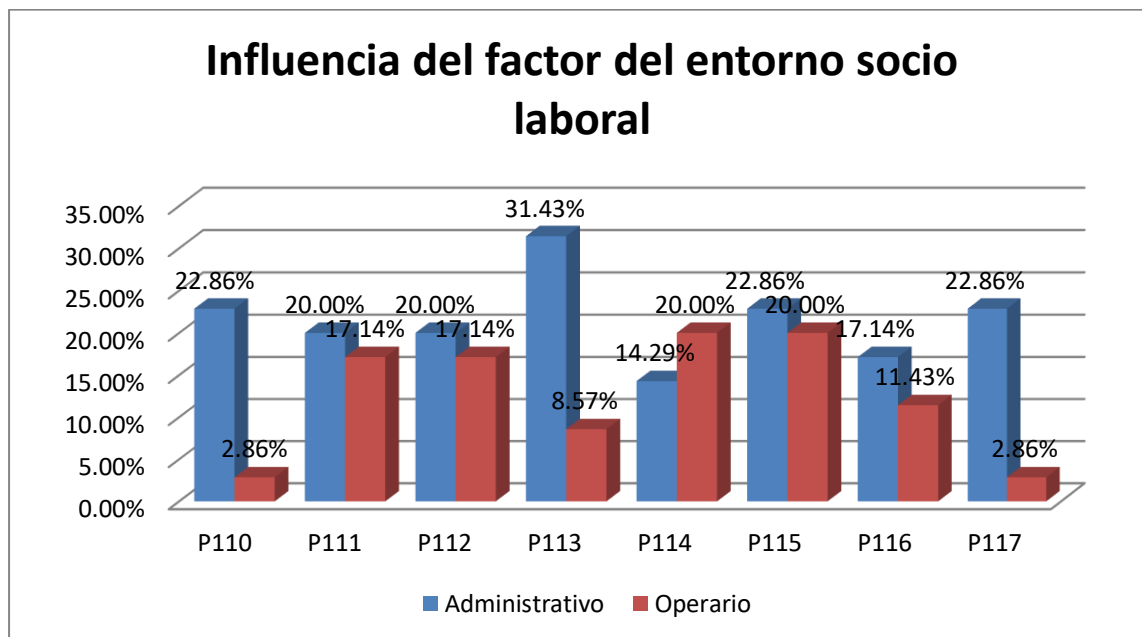
respectivamente en la toma de decisiones para proyectarse en la sostenibilidad en el tiempo de la empresa.

**Tabla Influencia de la dimensión de Factores de Trabajo y la Organización**



El 17.14% y el 14.29% respectivamente emiten una opinión de sentirse desacuerdo en la comunicación directa con los superiores, puesto que el grado de confianza entre compañera y superiores es el mínimo, obteniendo un 20.00% y 14.29% respectivamente que tienen confianza para comunicarse con los mencionados anteriormente. Se pudo determinar que la alta dirección no ofrece retroalimentación en las actividades que realizan los colaboradores, siendo un 20.00% y 17.14% que se muestran desacuerdo en las charlas motivacionales que se debe generar. Asimismo, el 25.71% y 20.00% respectivamente manifiesta que no recibe apoyo de la alta dirección para desempeñar las funciones dentro de la empresa. La percepción que genera el accionar de la alta dirección con los colaboradores es desinterés en el objetivo general de la empresa, puesto que no reconocen el esfuerzo realizado ni se realizan felicitaciones por un buen desempeño, solo se conforman con cancelar la remuneración en el día mencionado para que no exista problema.

**Tabla Influencia de la dimensión del factor del Entorno Socio Laboral**



Para el 22.86% y el 2.86% de los colaboradores respectivamente se muestran parcialmente desacuerdo en la comodidad que sienten al trabajar en la empresa, puesto que se muestran indiferentes tanto el 20.00% del área administrativa y el 17.14% del área operativa en sentirse entusiasmado por asistir a laboral. Lo mencionado anteriormente tiene un impacto en que las actividades que realiza el área administrativa 31.43% no le resulta muy interesante en ejecutarlas generando una percepción de incompetencia laboral. Se puede apreciar que el 14.29% y el 20.00% respectivamente se muestra en desacuerdo con sentirse realizado en la empresa, ya que las actividades que realizan dentro de la misma se consideran básicas y no de mucha importancia.

## Anexo 8

### 9.8 Factores Sociodemográficos de las dimensiones de los dos constructos

FACTOR SEXO					
	SEXO	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
EmocPos	Hombre	18	5,5778	,71583	,16872
	Mujer	17	5,4471	,84122	,20403
Involuc	Hombre	18	5,3796	,78550	,18514
	Mujer	17	5,4706	1,00387	,24348
Relacione	Hombre	18	4,4722	,87820	,20699
	Mujer	17	4,5588	,95414	,23141
Signif	Hombre	18	5,6667	,86177	,20312
	Mujer	17	5,3971	,64987	,15762
LogroF	Hombre	18	4,8611	1,02262	,24103
	Mujer	17	5,5294	,82387	,19982
Organizacional	Hombre	18	5,1407	,92874	,21891
	Mujer	17	5,1078	,94086	,22819
Ambient	Hombre	18	4,9444	,90840	,21411
	Mujer	17	5,0000	,85655	,20774
Entorno	Hombre	18	5,1736	1,03090	,24299
	Mujer	17	5,2500	1,32877	,32227
Individual	Hombre	18	5,1083	,91785	,21634
	Mujer	17	5,3122	,90529	,21956

---

**Prueba de muestras independientes**

	Prueba de igualdad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias			
	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar
EmocPos	,551	,496	33	,623	,13072	,26351
Involuc	,512	-,299	33	,766	-,09096	,30372
Relacione	,911	-,280	33	,782	-,08660	,30973
Signif	,310	1,040	33	,306	,26961	,25919
Logro	,269	-2,121	33	,042	-,66830	,31506
Organizacional	,973	,104	33	,918	,03290	,31609
Ambient	,805	-,186	33	,854	-,05556	,29885
Entorno	,164	-,191	33	,850	-,07639	,40067
Individual	,690	-,661	33	,513	-,20396	,30836

---



---

**FACTOR OCUPACIÓN**

	OCUPACIÓN	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
EmocPos	Administrativo	18	5,5333	,73565	,17339
	Operario	17	5,4941	,82800	,20082
Involuc	Administrativo	18	5,5278	,93279	,21986
	Operario	17	5,3137	,84755	,20556
Relacione	Administrativo	18	4,4306	,88203	,20790
	Operario	17	4,6029	,94397	,22895
Signif	Administrativo	18	5,5833	,68061	,16042
	Operario	17	5,4853	,86815	,21056
LogroF	Administrativo	18	5,4167	1,03965	,24505
	Operario	17	4,9412	,87290	,21171
Organizacional	Administrativo	18	5,2556	,82422	,19427
	Operario	17	4,9863	1,02022	,24744
Ambient	Administrativo	18	4,9125	,88920	,20959
	Operario	17	5,0338	,87406	,21199
Entorno	Administrativo	18	5,3403	1,24248	,29286
	Operario	17	5,0735	1,10402	,26776
Individual	Administrativo	18	5,3875	,85168	,20074
	Operario	17	5,0166	,94420	,22900

---

---

**Prueba de muestras independientes**

	Prueba de igualdad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias			
	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar
EmocPos	,576	,148	33	,883	,03922	,26440
Involuc	,623	,709	33	,483	,21405	,30184
Relacione	,589	-,559	33	,580	-,17239	,30864
Signif	,253	,373	33	,712	,09804	,26285
LogroF	,430	1,461	33	,154	,47549	,32549
Organizacional	,426	,861	33	,395	,26928	,31265
Ambient	,890	-,407	33	,687	-,12132	,29826
Entorno	,597	,670	33	,508	,26675	,39819
Individual	,705	1,222	33	,231	,37087	,30361

---

**FACTOR EDAD**

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
EmocPos	Entre grupos	2,445	3	,815	1,425	,254
	Dentro de grupos	17,737	31	,572		
	Total	20,183	34			
Involuc	Entre grupos	2,991	3	,997	1,304	,291
	Dentro de grupos	23,695	31	,764		
	Total	26,686	34			
Relacione	Entre grupos	1,424	3	,475	,559	,646
	Dentro de grupos	26,319	31	,849		
	Total	27,743	34			
Signif	Entre grupos	1,011	3	,337	,550	,652
	Dentro de grupos	19,007	31	,613		
	Total	20,018	34			
LogroF	Entre grupos	1,016	3	,339	,333	,802
	Dentro de grupos	31,527	31	1,017		
	Total	32,543	34			
Individual	Entre grupos	2,318	3	,773	,940	,433
	Dentro de grupos	25,480	31	,822		

---



	Total	27,798	34			
Ambient	Entre grupos	2,972	3	,991	1,346	,278
	Dentro de grupos	22,822	31	,736		
	Total	25,794	34			
Organizacional	Entre grupos	4,397	3	1,466	1,859	,157
	Dentro de grupos	24,440	31	,788		
	Total	28,836	34			
Entorno	Entre grupos	7,189	3	2,396	1,896	,151
	Dentro de grupos	39,179	31	1,264		
	Total	46,368	34			

---

### Emociones Positivas

	EDAD	N	Subconjunto para alfa = 0.05
HSD	Mayor de 40 años	3	5,0000
Tukey	Hasta 23 años	11	5,3273
	Mayor de 23 hasta 30 años	12	5,5333
	Mayor de 30 a 40 años	9	5,8889
	Sig.		,171

---

### Involucramiento

	EDAD	N	Subconjunto para alfa = 0.05
HSD	Mayor de 40 años	3	4,5556
Tukey	Hasta 23 años	11	5,3939
	Mayor de 23 hasta 30 años	12	5,4583
	Mayor de 30 a 40 años	9	5,7037
	Sig.		,106

---

---

<b>Relaciones</b>			
	EDAD	N	Subconjunto para alfa = 0.05
HSD	Hasta 23 años	11	4,3182
Tukey	Mayor de 30 a 40 años	9	4,5000
	Mayor de 23 hasta 30 años	12	4,5625
	Mayor de 40 años	3	5,0833
	Sig.		,454

---



---

<b>Significado</b>			
	EDAD	N	Subconjunto para alfa = 0.05
HSD	Mayor de 40 años	3	5,2500
Tukey	Hasta 23 años	11	5,4545
	Mayor de 23 hasta 30 años	12	5,4792
	Mayor de 30 a 40 años	9	5,8056
	Sig.		,585

---



---

<b>Logro</b>			
	EDAD	N	Subconjunto para alfa = 0.05
HSD	Mayor de 40 años	3	4,8333
Tukey	Mayor de 23 hasta 30 años	12	5,0417
	Mayor de 30 a 40 años	9	5,3056
	Hasta 23 años	11	5,3409
	Sig.		,802

---

---

<b>Individual</b>			
	EDAD	N	Subconjunto para alfa = 0.05
HSD	Mayor de 40 años	3	4,3675
Tukey	Mayor de 30 a 40 años	9	5,2678
	Hasta 23 años	11	5,2914
	Mayor de 23 hasta 30 años	12	5,2949
	Sig.		,275

---



---

<b>Organizacional</b>			
	EDAD	N	Subconjunto para alfa = 0.05
HSD	Mayor de 40 años	3	4,0222
Tukey	Mayor de 23 hasta 30 años	12	5,0861
	Mayor de 30 a 40 años	9	5,2778
	Hasta 23 años	11	5,3424
	Sig.		,055

---



---

<b>Ambiental</b>			
	EDAD	N	Subconjunto para alfa = 0.05
HSD	Mayor de 40 años	3	4,0500
Tukey	Hasta 23 años	11	4,9955
	Mayor de 30 a 40 años	9	5,0028
	Mayor de 23 hasta 30 años	12	5,1562
	Sig.		,116

---

---

<b>Entorno</b>			
	EDAD	N	Subconjunto para alfa = 0.05
HSD	Mayor de 40 años	3	3,7500
Tukey	Mayor de 30 a 40 años	9	5,2361
	Hasta 23 años	11	5,3523
	Mayor de 23 hasta 30 años	12	5,4271
	Sig.		,054

---

**ENCUESTA SOBRE LA INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN  
LA FELICIDAD ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA  
CADENA DE HOTELES CASA DE TURISTAS-- CHICLAYO 2019**

## INTRODUCCIÓN

Mi nombre es Carlos Kevin Infante Fernández, estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Estamos aquí para realizar una encuesta acerca de la influencia de la calidad de vida laboral en la felicidad organizacional de los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas-Chiclayo 2019.

En los próximos minutos le pediremos que responda algunas preguntas, de acuerdo con sus repuestas se buscara estimar la influencia de la calidad de vida laboral y la felicidad organizacional de los colaboradores de la cadena de hoteles Casa de Turistas.

Los resultados de la encuesta son confidenciales y solo será válido para el presente estudio. Además, usted tiene todo el derecho de abstenerse a cumplir con esta encuesta si así lo desea.

Edad ( ) Sexo M ( ) F ( )

Administrativo

Operario

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Parcialmente en desacuerdo
- (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (5) Parcialmente de acuerdo
- (6) De acuerdo
- (7) Totalmente de acuerdo

**Instrucciones:** Ésta es una lista de eventos relacionados con la felicidad organizacional. Indique aproximadamente la felicidad organizacional que considera que usted desempeña. El valor 4 es el promedio de felicidad organizacional. Compare cada evento con este valor y asigne un número del 1 al 7 para indicar, de acuerdo con su juicio.

### Cuestionario de Felicidad Organizacional

	DETALLE	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Hasta qué punto es su trabajo útil y significativo?							
2	¿Con qué frecuencia siente que está progresando hacia el logro de tus metas relacionadas con el trabajo?							
3	En el trabajo, ¿con qué frecuencia te sientes absorto en lo que estás haciendo?							
4	En general, ¿cómo dirías que es tu salud?							
5	En el trabajo, ¿con qué frecuencia te sientes alegre?							
6	¿Hasta qué punto recibe ayuda y apoyo de compañeros de trabajo cuando lo necesita?							
7	En el trabajo, ¿con qué frecuencia te sientes ansioso?							
8	¿Con qué frecuencia alcanza los objetivos de trabajo importantes que ha establecido para ti mismo?							
9	En general, ¿hasta qué punto siente que lo que hace en el trabajo es valioso y que vale la pena?							
10	En el trabajo, ¿con qué frecuencia te sientes positivo?							
11	¿Hasta qué punto te sientes emocionado e interesado en tu trabajo?							
12	¿Qué tan solo te sientes en el trabajo?							
13	¿Qué tan satisfecho está con su salud física actual?							
14	En el trabajo, ¿con qué frecuencia te sientes enojado?							
15	¿Hasta qué punto te has sentido apreciado por tus compañeros de trabajo?							
16	¿Con qué frecuencia puedes manejar tus responsabilidades relacionadas con el trabajo?							
17	¿Hasta qué punto usted siente que tiene un sentido de dirección en tu trabajo?							
18	En comparación con otras personas de tu misma edad y sexo, ¿cómo es tu salud?							
19	¿Qué tan satisfecho está usted con sus relaciones profesionales?							
20	En el trabajo, ¿con qué frecuencia te sientes triste?							

21	¿Con qué frecuencia pierde la noción del tiempo mientras hace algo tú disfrutas?							
22	En el trabajo, ¿hasta qué punto te sientes satisfecho?							
23	Tomando todas las cosas juntas, ¿qué tan feliz dirías que estás con tu trabajo?							

**Instrucciones:** Ésta es una lista de eventos relacionados con la calidad de vida laboral. Indique aproximadamente la calidad de vida laboral que considera que usted desempeña.

### Cuestionario Validado de Estrés Laboral

	DETALLE	1	2	3	4	5	6	7
1	Me siento motivado cuando tengo tiempo para mi familia y mi trabajo.							
2	Cuando se respeta mi horario de trabajo me provoca alegría							
3	Después del trabajo puedo pasar tiempo con mi familia							
4	Tengo tiempo para atender mis actividades personales y laborales.							
5	Cuando tengo una urgencia familiar me apoyan en el trabajo.							
6	Me siento a gusto con mi horario de trabajo							
7	Me siento tranquilo cuando acabo a tiempo mi trabajo y disfruto a mi familia.							
8	Me siento satisfecho realizando mi trabajo							
9	Cuando logro mis metas en el trabajo me siento satisfecho.							
10	Tengo la libertad para elegir cómo realizar mi trabajo							
11	Me siento responsable trabajando en esta organización							
12	Me siento motivado en mi trabajo por las prestaciones que recibo							
13	Cuando alcanzo los objetivos en el trabajo me siento bien conmigo mismo							

14	Cuando logro mis metas en el trabajo, me siento satisfecho.								
15	Cuando tengo un problema, recibo apoyo de mis superiores.								
16	Cuando se logran los objetivos de la organización donde trabajo, me siento satisfecho con mi contribución								
17	En la organización tengo la oportunidad de trabajar y seguir estudiando								
18	Me motiva que mi jefe me permita asistir a la capacitación para desempeñar mejor mi trabajo.								
19	Cuando tengo la oportunidad de ascender a un mejor puesto, me siento reconocido en mi trabajo.								
20	En mi trabajo tengo oportunidades para el desarrollo de mis habilidades y capacidades								
21	En mi trabajo tengo la oportunidad de desarrollarme laboral y/o profesionalmente.								
22	Me motiva tener el apoyo de mi jefe para desarrollarme laboral y/o profesionalmente.								
23	Esta organización se preocupa por mi desarrollo profesional lo que me hace sentir comprometido con el trabajo.								
24	En esta organización tengo la oportunidad de tomar decisiones en mi trabajo								
25	En esta organización me siento motivado por las actividades que realizo								
26	Me alegra que en mi trabajo me motiven a seguir adelante.								
27	Las actividades que realizo en mi trabajo me motivan a seguir adelante.								
28	Me siento motivado por mis superiores para realizar mi trabajo								
29	Me siento importante por el reconocimiento que recibo en mi trabajo.								
30	Soy reconocido por mi desempeño en esta organización								
31	En esta organización tengo la oportunidad de continuar desarrollándome en mi trabajo								



32	En mi trabajo existe la oportunidad de realizar las cosas que me gustan.								
33	Me siento cómodo en mi trabajo								
34	El apoyo de mis compañeros y mi jefe, hacen que me sienta satisfecho en el trabajo.								
35	Me gusta compartir lo que hago en mi trabajo.								
36	Mi trabajo me inspira.								
37	Me alegra hacer el trabajo que realizo en esta organización.								
38	Me siento orgulloso de lo que hago en mi trabajo.								
39	Me siento identificado con mi trabajo.								
40	El entorno físico y el espacio de mi lugar de trabajo son adecuados								
41	Me agrada el lugar donde realizo mi trabajo								
42	Las condiciones físicas de mi trabajo (iluminación, ventilación y temperatura) son adecuadas para realizar mis actividades.								
43	Mi lugar de trabajo es cómodo para realizar mis tareas								
44	Mi lugar de trabajo está limpio, higiénico y saludable.								
45	Me siento seguro en las instalaciones de mi trabajo								
46	Como la organización toma medidas para prevenir riesgos laborales, no estoy expuesto a sufrir un accidente.								
47	Cuando realizo mis actividades laborales me siento protegido de cualquier peligro o accidente.								
48	En mi trabajo las instalaciones son seguras al momento de trabajar.								
49	Mi lugar de trabajo cumple con las medidas necesarias de seguridad.								

50	No existe peligro de que me lesione mientras realizo mi trabajo								
51	Es poca la frecuencia de accidentes laborales en mi trabajo								
52	Me siento cómodo en mi espacio de trabajo por las medidas de seguridad adoptadas.								
53	No es necesario ser muy cuidadoso para evitar sufrir algún accidente laboral								
54	Mi trabajo me brinda satisfacción debido a que mis actividades son diversas								
55	Las tareas que realizo en mi trabajo son variadas y estimulantes								
56	Las actividades que realizo en mi trabajo tienen un impacto en esta organización								
57	Las actividades que realizo en mi trabajo requieren de mis capacidades y habilidades								
58	Las actividades que realizo en mi trabajo me ayudan a incrementar mis habilidades laborales.								
59	Me siento más productivo cuando veo los resultados de mi trabajo en la organización.								
60	Me siento motivado cuando utilizo mis habilidades en el desempeño de mi trabajo								
61	Estoy tranquilo que el trabajo que realizo está bien remunerado								
62	Mi salario corresponde a las actividades que realizo entre semana								
63	Me siento satisfecho por recibir un sueldo acorde con mis conocimientos y habilidades								
64	Me siento competente porque mis aportaciones en la organización están bien pagadas								
65	El sueldo que recibo es suficiente por las actividades que realizo en mi trabajo								
66	Me produce bienestar que mi trabajo está bien pagado								
67	Me siento comprometido cuando elijo cómo realizar mis actividades en el trabajo								
68	Me siento productivo con las actividades que realizo en mi trabajo.								

69	Tengo la libertad para decidir cómo realizar mi trabajo.								
70	Tengo la responsabilidad para poder organizar mis actividades laborales								
71	La organización me brinda la seguridad de que no seré despedido injustificadamente								
72	Me entusiasma trabajar en esta organización sin temor a perder mi empleo								
73	Me siento tranquilo de tener un trabajo seguro.								
74	Estoy comprometido con mi trabajo porque me brinda estabilidad laboral.								
75	Mi trabajo es estable								
76	Me siento contento al poder participar en la toma de decisiones de mi trabajo.								
77	En esta organización la opinión de los empleados es relevante para tomar decisiones								
78	En esta organización los empleados participan en la toma de decisiones								
79	En esta organización existe forma de poder opinar cómo desempeñar mi trabajo en las actividades								
80	Me siento motivado al poder tomar decisiones en mi trabajo								
81	En esta organización me puedo comunicar con el personal de todas las áreas								
82	Estoy satisfecho con la relación que establezco con mis compañeros de trabajo								
83	En esta organización se me permite interactuar con mis compañeros de trabajo								
84	En esta organización me siento seguro de poder comunicarme con mis superiores								
85	La relación que tengo con mi jefe me hace sentir apoyado.								
86	En esta organización tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo								
87	En esta organización me siento con confianza para poder comunicarme con mi jefe								

<b>88</b>	En esta organización me siento con confianza para comunicarme con mis compañeros de trabajo.								
<b>89</b>	Mi jefe me guía y orienta en el trabajo que realizo.								
<b>90</b>	Me siento competente cuando mi jefe me dice que mi trabajo está bien hecho.								
<b>91</b>	Mi jefe me orienta cuando es necesario mejorar mi trabajo								
<b>92</b>	Mi jefe me informa los logros que he alcanzado en mi trabajo								
<b>93</b>	Me entusiasmo cuando mi jefe me dice si hago bien mi trabajo								
<b>94</b>	Mi jefe me informa cómo es mi desempeño en el trabajo								
<b>95</b>	Recibo apoyo de mi jefe para desempeñar mi trabajo.								
<b>96</b>	Recibo apoyo de mis compañeros de trabajo cuando tengo mucho trabajo.								
<b>97</b>	El apoyo que recibo de mis compañeros de trabajo me hace sentir comprometido con esta organización.								
<b>98</b>	Me siento satisfecho con el trabajo que tengo.								
<b>99</b>	Me siento seguro con el apoyo que recibo de mi jefe en el trabajo								
<b>100</b>	La organización se preocupa por mi desarrollo laboral.								
<b>101</b>	Me siento comprometido con mi trabajo por el apoyo que recibo de mis superiores								
<b>102</b>	En esta organización recibo apoyo de mis superiores								
<b>103</b>	Mi jefe reconoce mi esfuerzo en el trabajo								
<b>104</b>	Me siento valorado por la organización cuando reconocen mi trabajo								
<b>105</b>	Me siento motivado cuando se me reconoce el trabajo que realizo								
<b>106</b>	En esta organización se me reconoce el esfuerzo realizado en mi trabajo								

<b>107</b>	Cuando mi jefe reconoce mi trabajo me siento más comprometido con la organización								
<b>108</b>	En la organización, recibo reconocimiento por el trabajo que desempeño.								
<b>109</b>	La organización me reconoce públicamente por el trabajo que desempeño.								
<b>110</b>	Me gusta trabajar en esta organización.								
<b>111</b>	Me entusiasma trabajar en esta organización								
<b>112</b>	Las actividades que realizo en mi trabajo me resultan interesantes								
<b>113</b>	Me siento competente en este trabajo.								
<b>114</b>	Me siento realizado con las actividades que desempeño en esta organización.								
<b>115</b>	En esta organización soy más productivo trabajando.								
<b>116</b>	En esta organización me siento realizado con mi trabajo								
<b>117</b>	Mi trabajo me permite satisfacer mis expectativas laborales y personales								

## CARTA DE ACEPTACIÓN

Chiclayo, 27 de noviembre del 2018

Yo, **CAROL ARAUJO REYES** con el cargo de administrador de la empresa de prestación de servicios hotel Casa de Turistas, ubicada en la ciudad de Chiclayo – San Eduardo. Concedo el permiso para que el estudiante: **CARLOS KEVIN INFANTE FERNÁNDEZ** quien actualmente cursa sus estudios en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo ubicada en la presente ciudad de Chiclayo, realice el levantamiento de información correspondiente para desarrollar su proyecto de investigación titulado “**INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA FELICIDAD ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA CADENA DE HOTELES CASA DE TURISTAS**” durante el tiempo que consideren necesario realizar las posibles actividades dentro de la empresa.

Sin más por el momento, quedo de usted para alguna aclaración o duda.

**HOTEL ★ ★ ★**  
**CASA DE TURISTAS**

---

**CAROL ARAUJO REYES**  
**DNI: 43856834**