

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Gerencia Social y Recursos Humanos



Felicidad y estrés laboral en los trabajadores administrativos de la UCSM

Tesis presentada por la Bachiller:

Betetta Ortiz, Margaret del Rocio

ORCID: 0009-0002-5572-472X

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia Social y Recursos Humanos

Asesor (a):

Mg. Cáceres O'brien, Mara Rosario

ORCID: 0009-0001-6072-0937

Arequipa - Perú

2025

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 13 de Marzo del 2025

Dictamen: 013284-C-EPG-2025

Visto el borrador del expediente 013284, presentado por:

2023001782 - BETETTA ORTIZ MARGARETT DEL ROCIO

Titulado:

FELICIDAD Y ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UCSM

Nuestro dictamen es:

APROBADO

29440909 - MOLINA RODRIGUEZ FREDY NICOLAS
DICTAMINADOR



30402488 - SAMALVIDES MARQUEZ ELBERTH HERNAN
DICTAMINADOR

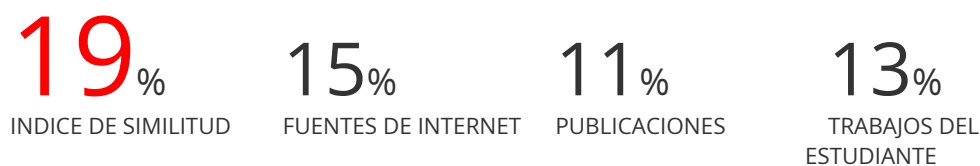


29738321 - CRUZ VILLEGAS PEDRO JESUS
DICTAMINADOR



Felicidad y estrés laboral en los trabajadores administrativos de la UCSM

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7%
2	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	3%
3	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	3%
4	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	portal.amelica.org Fuente de Internet	1%
6	revistas.udec.cl Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	intellectum.unisabana.edu.co Fuente de Internet	1%
10	puntu.uanl.mx Fuente de Internet	1%
11	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%

DEDICATORIA

A mis hijos, Mathias y Gabriel, por su amor incondicional, por su paciencia y por ser mi mayor motivación. Cada sonrisa y cada gesto suyo me han dado la fuerza para seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles. Ustedes son mi razón de ser, y este logro es tan suyo como mío.

A mis padres, quienes con su amor, sacrificio y apoyo incondicional han sido mi principal fuente de inspiración y fortaleza. Gracias por enseñarme que el esfuerzo y la dedicación siempre valen la pena.

A mi esposo, gracias por creer en mí en todo momento, por tu comprensión, y por estar a mi lado en cada paso de este camino.

A mis amigos y seres queridos, por su constante aliento, por estar a mi lado en los momentos de incertidumbre y por hacerme sentir acompañado en este largo camino.

A mis profesores y mentores, quienes han compartido su sabiduría y conocimientos, y me han impulsado a seguir adelante, guiándome hacia la culminación de este sueño. Finalmente, a todos los que, de alguna manera, contribuyeron a que este proyecto se hiciera realidad.

AGRADECIMIENTOS

Primero agradecer a Dios, por darme la fuerza, sabiduría y determinación para alcanzar este logro. Tu guía ha sido fundamental en cada paso de este camino. Te agradezco por estar siempre a mi lado y por bendecirme con esta oportunidad. Que todo lo aprendido sea para Tu gloria.

A mi sobrino Cesitar por darme la mano en cada momento, para seguir adelante en los momentos que sentía que ya no podría más.

A lo largo de mi camino académico, he contado con el apoyo de muchas personas, y a todas ellas quiero expresar mi más profundo agradecimiento.

A mis profesores, quienes, con su guía, paciencia y dedicación, me han permitido aprender tanto a nivel académico como personal. Gracias por su tiempo, sus enseñanzas y por darme la oportunidad de crecer en esta disciplina. Su compromiso con la educación me ha dejado una huella profunda y me ha motivado a seguir adelante, incluso cuando las dificultades parecían abrumadoras.

También quiero agradecer a mi alma mater la Universidad Católica de Santa María, por brindarme el acceso a los recursos necesarios para llevar a cabo esta investigación. Sin su apoyo institucional, este proyecto no habría sido posible.

A todas las personas que me brindaron su tiempo y experiencias, ya sea mediante entrevistas, encuestas o simples consejos, su colaboración fue fundamental para que pudiera abordar este trabajo de la manera más completa y enriquecedora posible. Su generosidad ha sido una parte importante de este proyecto.

Por último, quiero agradecer a aquellos que, aunque no aparecen explícitamente en estas líneas, siempre creyeron en mí y me impulsaron a seguir adelante. Este logro es también el reflejo de su apoyo y confianza.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general establecer cómo se relacionan la felicidad laboral con el estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Católica Santa en Arequipa, esto se realizó mediante un diseño de investigación con enfoque cuantitativo-correlacional utilizando para ello dos instrumentos, para la medición de la variable dependiente se utilizó el cuestionario de Felicidad elaborado por Alarcón, adaptado por Ballón, el cual es ampliamente utilizado a nivel internacional como un estándar para la medición de la felicidad laboral, y para la variable dependiente se utilizó el cuestionario OIT/OMS el cual busca conocer el grado de estrés en el que se encuentran los trabajadores considerando siete dimensiones medidas en una escala de Likert que va desde nunca a siempre, ambos instrumentos son adaptados y validados para su uso en la población peruana. Los hallazgos de la investigación, respecto de la hipótesis general, determinaron que si existe una relación entre la Felicidad Laboral y el Estrés Laboral en la muestra seleccionada; además los resultados obtenidos evidenciaron que el personal administrativo de la institución presentaba un nivel medio alto de estrés laboral. Se concluye que si existe relación significativa entre la felicidad laboral y el estrés laboral por parte de los trabajadores administrativos de la Universidad Católica Santa María. Siendo esta relación inversa y moderada.

Palabras clave: felicidad laboral, estrés laboral, trabajadores administrativos, universidad.

ABSTRACT

The study aimed to establish the relationship between job happiness and work stress among administrative staff at the Universidad Católica Santa María in Arequipa. A quantitative-correlational research design was applied using two instruments: the Happiness Questionnaire by Alarcón, adapted by Ballón, widely recognized internationally as a standard for measuring job happiness, and the ILO/WHO Stress Questionnaire, designed to assess the degree of stress experienced by workers across seven dimensions on a Likert scale ranging from "never" to "always." Both instruments were adapted and validated for the Peruvian population. The findings revealed a significant relationship between Job Happiness and Work Stress in the selected sample. The results indicated that the administrative staff of the institution experienced medium-high levels of work stress. It was concluded that there is a significant, inverse, and moderate relationship between job happiness and work stress among the administrative staff at the Universidad Católica Santa María.

Keywords: job happiness, work stress, administrative staff, university.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN..... 1

HIPÓTESIS 3

OBJETIVOS..... 4

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO 5

1. Marco conceptual..... 5

1.1. Felicidad 5

1.1.1. Felicidad Laboral..... 7

1.1.2. Componentes de la felicidad laboral 11

1.1.3. Engagement y la relación con la Felicidad laboral..... 14

1.1.4. Teorías y Modelos de felicidad laboral..... 14

1.2. Estrés Laboral..... 17

1.2.1. Fases del estrés 18

1.2.2. Factores relacionados al estrés laboral 18

1.2.3. Causas asociadas con la presencia de estrés en trabajadores..... 19

1.2.4. Desencadenantes del estrés laboral 19

1.2.5. Consecuencias del estrés laboral..... 20

1.2.6. Prevención del estrés laboral 20

1.2.7. Teorías y Modelos sobre estrés laboral 21

1.3. Influencia de la felicidad en productividad de los trabajadores..... 22

1.4. Relación entre felicidad y estrés laboral..... 22

1.5. Influencia del entorno laboral en la felicidad y estrés laboral..... 22

1.6. Análisis de antecedentes investigativos..... 23

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA..... 32

2. Problema de investigación 32

2.1. Enunciado del Problema 32

2.2. Descripción del problema..... 32

2.2.1. Campo, Área y Línea de Investigación..... 32

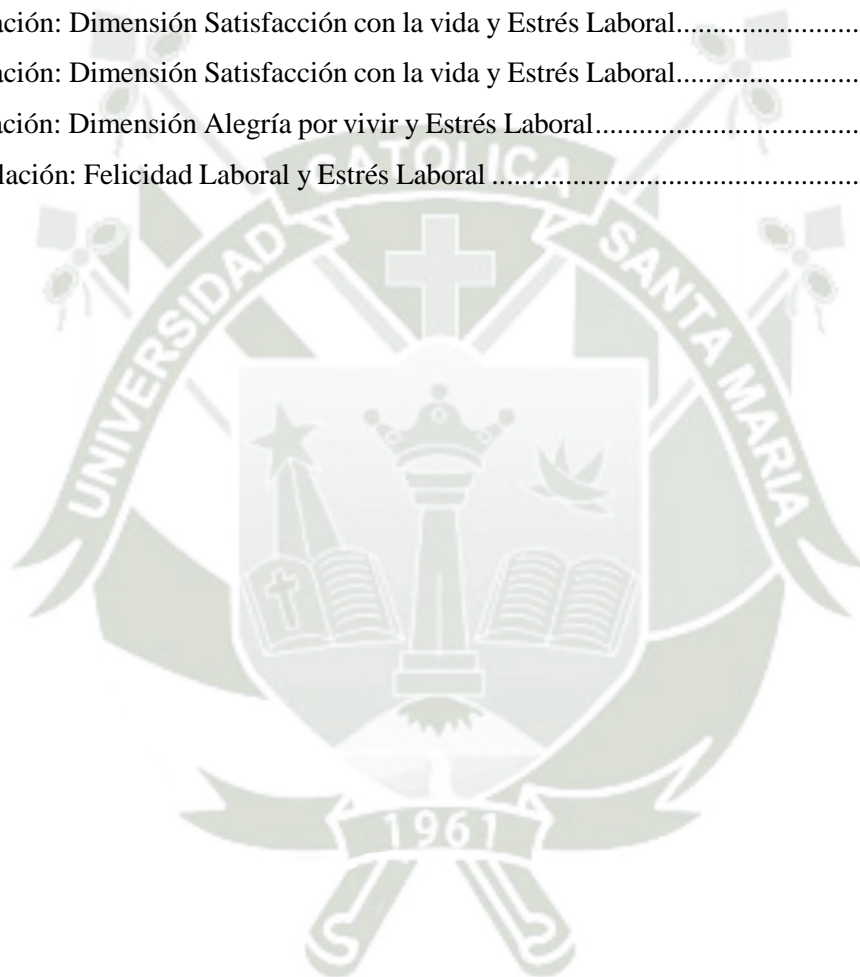
2.3. Análisis de las variables 32

2.4. Interrogantes Básicas..... 35

2.4.1. Interrogante Principal.....	35
2.5. Tipo de Investigación	36
2.6. Nivel de Investigación	36
2.7. Justificación del Problema.....	36
2.8. Técnicas, Instrumentos y Materiales de Verificación.....	38
2.8.1. Técnicas	38
2.8.2. Instrumentos	38
2.9. Campos de Verificación.....	39
2.9.1. Ubicación Espacial.....	39
2.9.2. Ubicación Temporal	39
2.9.3. Unidades de Estudio	39
2.9.4. Población y muestra	39
2.10. Estrategia de recolección de datos	41
2.10.1. Organización.....	41
2.10.2. Recursos	41
2.10.3. Validación de Instrumentos.....	41
2.10.4. Criterios para el manejo de resultados	43
CAPITULO III. RESULTADOS	44
3. RESULTADOS.....	44
3.1. Análisis de la Naturaleza de los Datos de las Variables	45
3.2. Relación entre las Dimensiones de la Felicidad Laboral y Estrés Laboral.....	48
3.3. Relación entre la Felicidad laboral y el Estrés laboral.....	50
3.4. DISCUSIÓN.....	51
CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Felicidad laboral, según sus dimensiones	44
Tabla 2 Estrés laboral, según dimensiones	45
Tabla 3 Prueba de Normalidad de las variables	46
Tabla 4 Prueba de Normalidad para las dimensiones de Felicidad Laboral	46
Tabla 5 Prueba de Normalidad para las dimensiones de Estrés laboral	47
Tabla 6 Correlación: Dimensión Sentido positivo a la vida y Estrés Laboral	48
Tabla 7 Correlación: Dimensión Satisfacción con la vida y Estrés Laboral.....	48
Tabla 8 Correlación: Dimensión Satisfacción con la vida y Estrés Laboral.....	49
Tabla 9 Correlación: Dimensión Alegría por vivir y Estrés Laboral.....	49
Tabla 10 Correlación: Felicidad Laboral y Estrés Laboral	50



INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones buscan la mejora continua y el éxito en diferentes ámbitos, entre estos podemos destacar el ámbito económico reflejado desarrollo económico y la comprensión de variables económicas que impactan en la satisfacción con la vida, a nivel social requiere que la persona esté preparada para enfrentar diversos retos, para ello esta debe cumplir una serie de requisitos de acuerdo a los estándares de calidad de servicio por parte del centro en donde labora. Al observarlo desde una idea en donde se ejerce una cultura organizacional que engloba varios aspectos de la vida laboral de los colaboradores; como el clima organizacional, la satisfacción laboral, desempeño profesional, la motivación y la felicidad (Villanueva Kuong, et al. 2022; Arias, et al. 2013).

La felicidad laboral puede ser definida bajo la percepción de que primero debe existir satisfacción laboral, la cual se puede lograr si se pone en ejercicio permanente las fortalezas personales, lo cual convierte al trabajo en una actividad agradable, pasando por alto, incluso, el motivador dinerario. Teniendo en cuenta lo anterior y que, si a ello se le suma la vocación, el trabajo se convierte en una actividad que se realiza con pasión, compromiso y que se está orientando a la felicidad laboral Seligman (2003). Esto va de la mano con el compromiso organizacional que lo desglosa en tres componentes, el componente afectivo, está ligado a la parte emocional por lo que el colaborador obtiene de la empresa, el compromiso de continuidad, nace de acuerdo al tiempo que se viene laborando en la empresa y el colaborador se siente parte de ella y el compromiso normativo, que obliga a cumplir con las leyes laborales (Meyer yAllen, 1991).

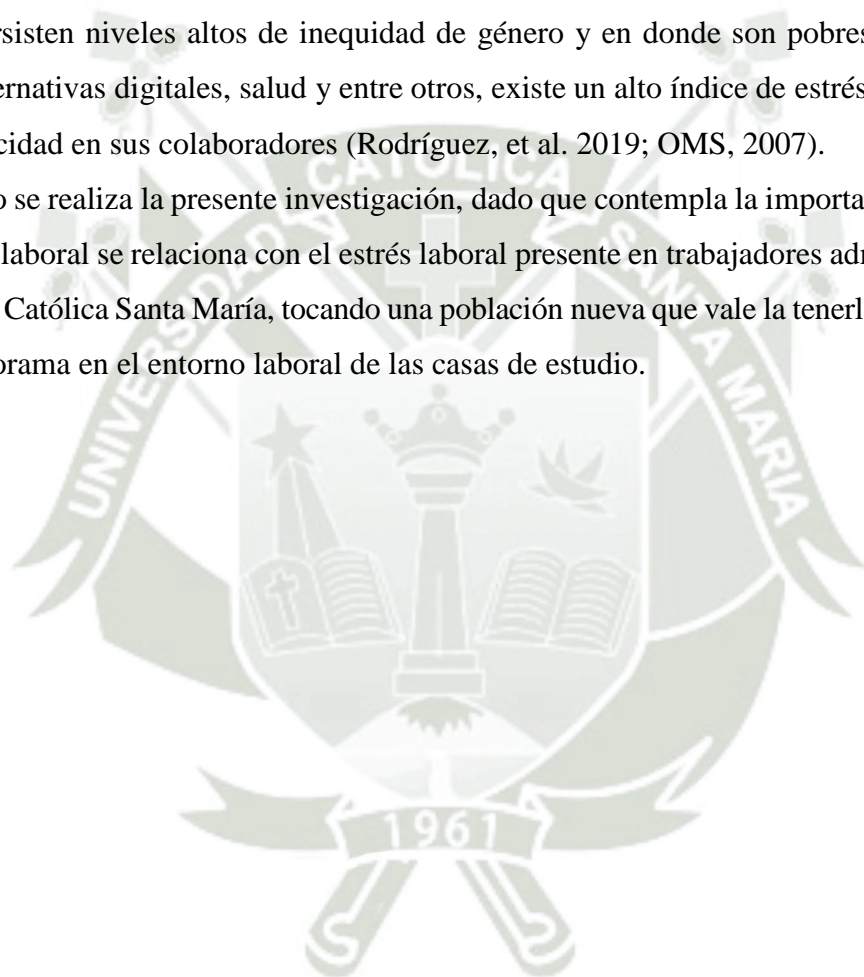
Es esencial que los directivos implementen estrategias efectivas para fortalecer el compromiso de sus empleados, dado que en el entorno empresarial actual la competencia es cada vez más intensa. La pérdida de personal valioso puede ser perjudicial para la organización, ya que conlleva la salida de conocimientos y habilidades adquiridas durante su permanencia. Por ello, las instituciones enfrentan el desafío de gestionar adecuadamente sus recursos humanos y desarrollar tácticas que promuevan la retención del talento, alineando el compromiso de los trabajadores con los objetivos organizacionales (Soto, et al. 2024).

La relación entre la felicidad y el estrés laboral ha sido objeto de numerosos estudios en los últimos años, reflejando su relevancia en el contexto mundial. La interrelación entre felicidad y estrés en el ámbito laboral es compleja. Este contexto ha llevado a las organizaciones a reconocer la

importancia de promover entornos laborales saludables que fomenten el bienestar de sus empleados. Iniciativas como la implementación de programas de bienestar y la promoción de un equilibrio entre la vida laboral y personal se han vuelto esenciales para mitigar el estrés y mejorar la satisfacción laboral (Castillo Vera, et al. 2020).

En el Perú, debido al impacto en el cambio de la forma de trabajo. Los países que están en vía de desarrollo, por tanto, no se cuenta con regulaciones adecuadas de protección al trabajador, en donde existe aumento del desempleo, donde las condiciones laborales son menores o precarias, en donde aún persisten niveles altos de inequidad de género y en donde son pobres los accesos al transporte, alternativas digitales, salud y entre otros, existe un alto índice de estrés laboral y bajos niveles de felicidad en sus colaboradores (Rodríguez, et al. 2019; OMS, 2007).

En este sentido se realiza la presente investigación, dado que contempla la importancia del estudio de la felicidad laboral se relaciona con el estrés laboral presente en trabajadores administrativos de la Universidad Católica Santa María, tocando una población nueva que vale la tenerla en cuenta para un mayor panorama en el entorno laboral de las casas de estudio.



HIPÓTESIS

DADO QUE: la felicidad y el estrés laboral son factores claves que influyen en el bienestar psicológico, cognitivo, conductual y en el desempeño de los trabajadores administrativos, principalmente porque muchas veces las condiciones laborales ejercidas causan una excesiva presión sobre el personal; y la felicidad es la respuesta al estrés laboral crónico, lo cual disminuye la felicidad en sus puestos de trabajo.

ES PROBABLE QUE: exista una relación inversa significativa entre los niveles de felicidad y el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la UCSM.



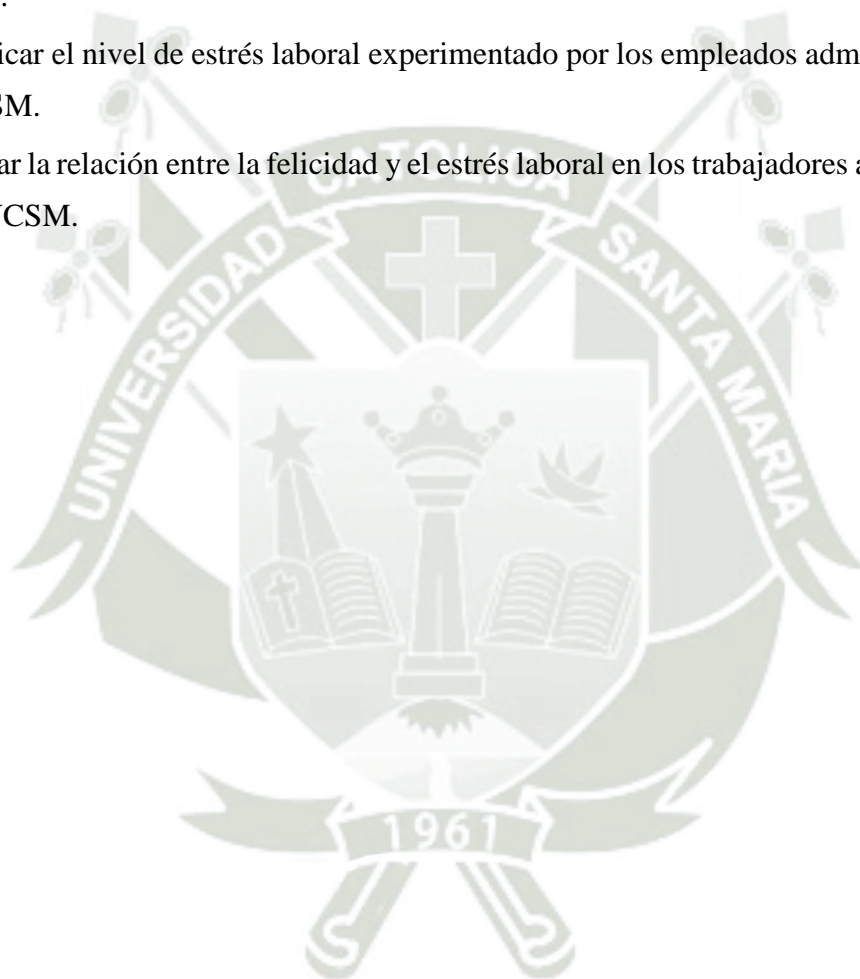
OBJETIVOS

Objetivo General

- Establecer la relación del grado de felicidad y el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Católica Santa María, Arequipa, 2024.

Objetivos Específicos

- Caracterizar el grado de felicidad experimentado por los trabajadores administrativos de la UCSM.
- Identificar el nivel de estrés laboral experimentado por los empleados administrativos de la UCSM.
- Analizar la relación entre la felicidad y el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la UCSM.



CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1. Marco conceptual

1.1. Felicidad

La conceptualización de felicidad proviene de Alarcón (2006). Esto se debe a que el concepto de felicidad utilizado en la presente investigación se basa en estados subjetivos y combinando componentes propuestos por el autor. Considerando que diversos autores utilizan terminologías similares para abordar el mismo tema; una definición consolidada que incluye tanto la felicidad como el bienestar subjetivo. Alarcón (2006) define la felicidad como un estado subjetivo que combina componentes cognitivos, emocionales y sociales, reflejando la satisfacción general de las personas con su vida y su entorno. Relacionando el estado emocional y la subjetividad con los intereses y objetivos deseables, abarcando diferentes dimensiones del bienestar personal. Además, resalta que está condición como no estática, derivándola a una experiencia dinámica influida por factores individuales, contextuales y culturales.

La definición propuesta por Alarcón y el concepto general sobre su definición sobre la felicidad hizo que se realizará el instrumento de la Escala de la Felicidad. Dicha escala se centra en la definición propuesta y analiza la felicidad como bienestar subjetivo y cuatro dimensiones que la componen. La dimensión de “Sentido positivo con la vida” busca plantear el análisis subjetivo del individuo sobre sus experiencias positivas y negativas. La segunda dimensión es la “Satisfacción de la vida” la cual evalúa los logros personales y las experiencias de la vida alcanzadas. La tercera dimensión es “Alegría por vivir”, esta mide el grado de disfrute y satisfacción emocional en la vida cotidiana de las personas. Finalmente, la cuarta dimensión nos habla sobre la “Realización personal”, en donde refleja la sensación de plenitud y a través del cumplimiento de metas, además de las aspiraciones personales (Alarcón, 2006, p.104).

Por otra parte, Pabón y Zuluaga, (2021), nos señala que “la felicidad es un término general para varias teorías del bienestar. Estas teorías cubren experiencia intrínsecamente gratificante y valiosa, creencias positivas sobre uno mismo y el mundo, o funcionamiento psicológico positivo”.

Desde una perspectiva filosófica, Páez Monsalve, D. R. (2020), acota la definición de Aristóteles la cual nos da a entender que felicidad es un comportamiento innato del ser humano, pero puede ser cambiante, según él, las personas tendrán un estado de felicidad de

acuerdo a sus acciones. Por ende, un hombre consigue estar satisfecho gracias a que actúa de una manera responsable ante la sociedad y en virtud de esta.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), la felicidad y el bienestar emocional son puntos importantes para el progreso de las comunidades. Un nivel adecuado de bienestar es necesario para manejar el estrés cotidiano, disfrutar de buena salud física y mental y tener relaciones interpersonales satisfactorias; por otra parte, el estar feliz ayuda a trabajar de formas más eficaz y productiva (Morera, y de Tendencias, 2024).

A nivel mundial de acuerdo al (Índice Global de la Felicidad, 2023), los países con un valor más alto ocupando los tres primeros lugares tenemos a Islandia, en segundo lugar, Dinamarca y en primer lugar a Finlandia.

Bericat y Acosta (2021) en su estudio señalan que la felicidad es paradójica para los países latinoamericanos con un 32% de la población que se encuentra muy feliz y con un 28% no tan feliz esto debido a la subjetividad sobre su bienestar social en el mundo.

Considerando lo planteado por (Cadena SER, 2024):

Los bajos niveles de felicidad en el entorno laboral representan una amenaza significativa para la salud mental de los trabajadores, incrementando el riesgo de desarrollar trastornos como depresión y ansiedad. Además, la insatisfacción laboral puede conducir a una disminución en la productividad y aumentar la rotación de personal, afectando negativamente el funcionamiento organizacional. Un estudio reciente destaca que la precariedad laboral, caracterizada por bajos salarios y falta de estabilidad, impacta directamente en la salud mental de los empleados, exacerbando estos problemas.

Las reacciones desfavorables que impactan en el bienestar físico y mental de los trabajadores, debido a una serie de factores internos de la empresa como el desconocer el rol de un liderazgo auténtico y la seguridad laboral, siendo estos factores claves para la satisfacción de los empleados pueden fomentar un entorno de trabajo caracterizado por la confianza y la integridad (Chiang-Vega et al., 2021; Olaniyan y Hystad 2016).

1.1.1. Felicidad Laboral

La felicidad laboral se define como el estado de bienestar subjetivo que los trabajadores experimentan al encontrar satisfacción, propósito y emociones positivas en su entorno laboral (Warr & Nielsen, 2018).

Por otra parte, Fisher (2020) resalta que la felicidad en el trabajo está estrechamente vinculada a la percepción de apoyo, la alineación de valores personales y organizacionales, y el reconocimiento.

Existen diversas formas de medir la felicidad laboral entre los indicadores para tener conocimiento sobre la Felicidad laboral entre sus colaboradores podemos mencionar a los siguientes.

- Bienestar emocional: Frecuencia de emociones positivas en el entorno laboral.
- Satisfacción laboral: Percepción positiva sobre tareas, relaciones y ambiente laboral.
- Compromiso laboral: Nivel de identificación emocional con la organización y las tareas desempeñadas.

La relevancia de la felicidad en el ámbito empresarial se debe a su efecto beneficioso en la adaptabilidad, creatividad, productividad, innovación, calidad y comunicación entre los miembros de la organización. Los gerentes juegan un papel fundamental en la creación de un entorno laboral positivo, y sus acciones impactan directamente en la satisfacción de los empleados, lo que a su vez puede influir en el desempeño general de la organización. Es crucial que la gestión de la felicidad no solo busque hacer felices a los empleados, sino que también demuestre que estos realmente disfrutaban venir a trabajar (Ramírez et al., 2020).

Aunque la investigación sobre la felicidad en el trabajo es escasa a nivel global, Rey (2020) indica que existe un nivel considerable de felicidad laboral entre el personal, asociado con el bienestar de los colaboradores y su desarrollo profesional dentro de la empresa. Este nivel de felicidad facilita el desarrollo de habilidades personales y el logro de objetivos laborales.

(Duche y Rivera, 2019; Guerra 2018) investigaron la relación entre la satisfacción laboral, la felicidad y las diferencias profesionales, en médicos y enfermeras, obteniendo como resultado de cómo el entorno laboral afecta la satisfacción y la productividad.

1.1.1.1. Dimensiones de la Felicidad Laboral

Alarcón (2006) nos muestra cuatro dimensiones para la construcción sobre el concepto de la felicidad a través del análisis factorial que realizo.

a) Sentido positivo de la vida

Esta dimensión hace referencia a grados de felicidad que reflejan actitudes y experiencias positivas hacia la vida. Asimismo, esta dimensión significa estar libre de estados depresivos profundos, tener sentimientos positivos hacia sí mismo y hacia la vida (2006, p. 104).

b) Satisfacción con la vida

Esta dimensión alude a la satisfacción por lo que se ha alcanzado y la persona cree que está donde tiene que estar o siente que está cerca de alcanzarlo (Alarcón, 2006, p. 104)

c) Realización personal

Esta dimensión expresa lo que se podría considerar como felicidad plena y no estados temporales. Sus características señalan autosuficiencia, tranquilidad emocional, placidez, entre otras. Además, guarda relación con la orientación del individuo hacia metas que considera valiosas para su vida (Alarcón, 2006, p. 104).

d) Alegría de vivir

Esta dimensión señala lo maravilloso que es vivir, hace referencia a experiencias positivas de la vida y a sentir bien de manera general.

Es complementario para mantener un desarrollo adecuado en la empresa que sea reconocida la felicidad entre los colaboradores. Esto va más allá del cumplimiento de normas y la equidad entre los mismo; sino que también implica una combinación correcta de gestión y administración por parte de la empresa.

Según Santana et al. (2021) señalaron que es necesario desarrollar la felicidad y

satisfacción de los empleados en sus labores para promover el talento humano y conservarlos en la organización. También identifiqué siete dimensiones para comprender la felicidad laboral (Santana et al., 2021). Estas dimensiones son las siguientes:

a) Dimensión bienestar subjetivo

La importancia de esta dimensión radica en el impacto significativo en la vida de las personas, basándose en la idea de que el bienestar y la satisfacción no solo se pueden medir objetivamente mediante indicadores externos, como el estatus socioeconómico o los logros académicos, sino que también dependen en gran medida de la percepción y evaluación subjetiva de cada individuo, el cual está influenciado por una variedad de factores como la personalidad, las creencias, los valores y las capacidades cognitivas y emocionales de cada persona; adicionalmente las condiciones socioeconómicas, las relaciones interpersonales y el apoyo social positivo aportan significativamente en el bienestar subjetivo (Chavez Tito, 2024; Campos et al., 2018). La medición se realiza de acuerdo a los siguientes indicadores:

- Indicador 1 – Condiciones de trabajo
- Indicador 2 – Salud
- Indicador 3 – Situación civil

b) Dimensión satisfacción laboral

Esta contextualización se basa fundamentalmente en la psicología organizacional y del trabajo, haciendo referencia a la evaluación subjetiva que los empleados hacen de su trabajo y su entorno laboral (Santana et al., 2021). La importancia radica en el bienestar emocional, motivación, compromiso, productividad y los resultados organizacionales; de esta manera comprendiendo y promoviendo la satisfacción laboral para la creación de entornos laborales saludables, productivos y satisfactorios para los empleados como para las organizaciones (Meléndez y Bardales, 2020). Esta dimensión se mide a través de los siguientes indicadores:

- Indicador 1 – Percepción positiva
- Indicador 2 – Aprecio hacia su labor

c) Dimensión compromiso organizacional

Esta dimensión nos da un constructo basado fundamentalmente del trabajo, refiriéndose al grado en el cual los empleados se sienten emocionalmente conectados y comprometidos con su organización, esta dimensión se enfoca en el desempeño y bienestar de los empleados, de igual forma en el éxito organizacional, implicando la creación de un entorno de trabajo favorable, en el desarrollo de líderes efectivos y la promoción de oportunidades de crecimiento y reconocimiento de empleados (Coronado et al., 2020). La dimensión se mide a través de los siguientes indicadores:

- Indicador 1 - Acepta los valores
- Indicador 2 - Propósito institucional
- Indicador 3 - Deseo de mantenerse

d) Dimensión implicación laboral

Esta dimensión nos refiere al estado positivo en el cual los empleados se sienten emocionalmente conectados, dedicados y absorbidos en su trabajo y organización, la relevancia de esta dimensión se da tanto a nivel individual como organizacional, promoviendo el bienestar, rendimiento y la satisfacción en el trabajo, de tal manera que permita comprender y fomentar la implicación basándose en la creación de entornos estimulantes, el desarrollo de líderes efectivos y la promoción de oportunidades de crecimiento además del reconocimiento para los empleados (Ramírez et al., 2020). Esta dimensión se mide a través de:

- Indicador 1 - Importancia en su vida
- Indicador 2 - Entrega a su labor

e) Dimensión compromiso individual

Esta dimensión es caracterizada por ser compleja y multifacética que implica la disposición personal y voluntaria de una persona para cumplir con sus responsabilidades, alcanzar sus metas contribuyendo activamente a una causa o grupo, se basa en diversos componentes (afectivos, normativos y de

continuidad), además esta influenciado por diversos factores personales y contextuales, la importancia que presenta esta dimensión radica en su relación con el bienestar personal, el rendimiento personal y el progreso social (Ramírez et al., 2020). Se miden a través de:

- Indicador 1 - Actitud de entrega
- Indicador 2 - Cumplimiento de actividades

f) Dimensión prosperidad

En esta dimensión representa un estado de bienestar integral que engloba aspectos económicos, sociales, psicológicos y espirituales, el cual implica el acceso equitativo a recursos y oportunidades, de igual forma la satisfacción de necesidades básicas y la búsqueda de metas personales significativa, la prosperidad no se limita al ámbito individual o económico, sino que también implica consideraciones sociales, globales y sostenibles; fomentando la prosperidad requerida de acuerdo a las políticas y acciones que promueven la igualdad de oportunidades, el desarrollo sostenible y la cooperación entre individuos y comunidades (Ramírez et al., 2020). Se miden a través de:

- Indicador 1 - Adquisición de conocimientos
- Indicador 2 - Desarrollo profesional

g) Dimensión afecto al trabajo

Se define como un constructo relevante en el campo de la psicología organizacional y del trabajo, el afecto positivo hacia el trabajo relacionándose con resultados positivos tanto a nivel individual como organizacional mientras que el afecto negativo puede tener efectos negativos en el bienestar y el desempeño laboral; comprender y promover el afecto positivo hacia el trabajo es fundamental para fomentar un ambiente laboral saludable, motivador y productivo (Porrás y Parra, 2019). Se miden a través de:

- Indicador 1 - Placer personal

1.1.2. Componentes de la felicidad laboral

En relación de diferentes investigaciones realizadas anteriormente, se detalla a continuación los componentes que presenta la felicidad laboral (Flores, 2023).

- **Diversidad (equidad e igualdad)**

Apreciación del colaborador con respecto a la forma en la que se distribuyen los recursos y administran las políticas como la compensación, distribución de tareas y tiempo invertido en diversas actividades (Álvarez, 2018).

- **Flexibilidad**

Beneficios extra que la organización le brinda a sus trabajadores con el objetivo de mejorar su calidad de vida: flexibilidad en cuanto a tiempo de trabajo, horarios, dinámicas, etc. (Acosta, 2017).

- **Trabajo en equipo**

Percepción acerca de la conducta y disposición del equipo de trabajo inmediato, con relación a la consecución de objetivos y metas organizacionales (Álvarez, 2018).

- **Incentivos y retribución**

Los incentivos para los trabajadores, pueden ser tangibles o intangibles. Se le entrega al colaborador al lograr alcanzar o superar los objetivos planteados. Las recompensas monetarias son bonos por productividad, conocimientos especializados, aumentos de sueldo por desempeño, reparto de utilidades, comisiones, etc. Mientras que las no monetarias son reconocimientos por méritos, agradecimiento, promoción, días libres, autonomía, prestigio, entre otros (Pérez, 2020). Asociándose con un óptimo del avance del trabajo encomendado, estos aspectos son de suma importancia porque motiva a los trabajadores a tener un mejor desempeño (Chiavenato 2004, pp.295).

- **Relaciones interpersonales**

Satisfacción del colaborador con respecto a las relaciones generadas con los compañeros de trabajo y sus superiores: respeto, empatía y comunicación (Álvarez, 2018).

- **Liderazgo**

Por la autoridad de su rol, el líder es quien define las metas, establece el sentido de urgencia, genera la tensión creativa para alcanzar los resultados, estimula la

ejecución, evalúa los indicadores y entrega retroalimentación para generar los cambios necesarios. Además, presenta una responsabilidad central en diseñar la arquitectura e infraestructura de los vínculos entre las personas, es decir, habilita y valida todas las interacciones posibles entre las personas del equipo, explicitando que no es necesario que todo pase por su control (Ramírez y Maddio, 2019).

- **Sentido de pertenencia**

Cuando se habla de sentido de pertenencia, sense of belonging (SOB), esta se desarrolla desde la perspectiva social y cognitiva, por lo que la importancia de ambas directrices radica en construir un puente de conocimiento desde las ciencias de la administración y su relación con la calidad y productividad en la industria (Medina y Balcázar, 2021).

- **Comunicación**

La comunicación con los equipos y los colaboradores es indispensable para alcanzar los objetivos organizacionales, motivar y fidelizar a las plantillas y proyectar la marca hacia el exterior, al tiempo que constituye el hilo conductor de la cultura corporativa (Castro-Martínez, et al. 2022).

- **Recursos**

Aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales con los que se cuentan en el trabajo. Estos ayudan a enfrentar las exigencias del empleo y reducir el costo fisiológico o psicológico que conlleva (Marrero Centerno et al., 2018).

- **Sentido de vida**

Quienes son felices en su trabajo no solo disfrutan más de la vida, sino también, su calidad de vida —en general— es mucho mejor y sus éxitos laborales son mayores. Mientras quienes se sienten infelices en su trabajo sufren mentalmente y, además, son más propensos al estrés, la depresión y otras enfermedades (Quintanilla et al., 2022).

- **Cultura empresarial**

Fenómeno que se construye a partir de las actividades que realizan los colaboradores. Incluye el sistema de valores y estándares de comportamiento para todos los trabajadores (Wyrwicka & Chuda, 2019).

- **Clima organizacional**

El clima organizacional tiene un vínculo que lo relaciona con las diferentes condiciones y diversas características del ámbito empresarial, mismas que proporcionan los enfoques que tienen una influencia en la forma de comportarse cada trabajador en la empresa (Arévalo et al., 2021; Goncalves, 1997).

1.1.3. Engagement y la relación con la Felicidad laboral

El engagement es, de acuerdo a la definición por Salanova y Schaufeli (2004) “un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por vigor, dedicación y absorción” (p. 115).

La relación que tiene el engagement con la felicidad, hace que sea de suma importancia dentro de las organizaciones, debido a que el objetivo es generar felicidad en los empleados; de este modo, contar con colaboradores motivados dentro de una organización nos da como resultado una organización saludable (López y Quezada-Torres, 2022; Salanova, 2008).

1.1.4. Teorías y Modelos de felicidad laboral

1.1.4.1. Teoría del Bienestar o felicidad

Dicha teoría fue desarrollada por Seligman (1999), en donde proporciona un marco para comprender la felicidad en el lugar de trabajo. Según esta teoría, los aspectos clave para fomentar la felicidad incluyen emociones positivas, implicación y compromiso, relaciones personales, sentido de propósito y logro. Estos elementos se centran en potenciar la creatividad, promover el sentido de pertenencia y contribuir al cumplimiento de metas personales y organizacionales. Se argumenta que los mejores predictores de felicidad no están necesariamente relacionados con la adquisición de bienes materiales, sino con la consecución de propósitos personales. Esta teoría se considera relevante para comprender la

felicidad laboral en el personal de salud y será utilizada como base en la investigación.

1.1.4.2. Teoría de Autodeterminación (Deci y Ryan, 1985)

La TAD propone que la motivación se encuentra enmarcada con la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas de autonomía; en el que se distinguen tres niveles: 1) motivación intrínseca (la más autodeterminada, realizar una actividad por propio placer), 2) motivación extrínseca (realizar una actividad por recompensa o reconocimientos externos) y 3) desmotivación (la menos autodeterminada) (Leyton, et al. 2020).

1.1.4.3. Teoría de los dos factores motivación-higiene (Herzberg, 1959)

Esta teoría sostiene que la actitud de un individuo hacia su trabajo puede determinar la contribución positiva o negativa en el desempeño de dicho individuo en relación con la labor que realiza. Herzberg creó un paradigma bidimensional de factores que influyen en las actitudes de las personas hacia el trabajo (Vilar, et al. 2021; Alshmemri et al., 2017; Herzberg, 2008; Herzberg et al., 1959)

1.1.4.4. Teoría de la Autenticidad

La autenticidad personal, es decir, ser uno mismo en todas las situaciones y relaciones, está asociada con una mayor satisfacción con la vida y bienestar psicológico. En el contexto laboral, la autenticidad podría jugar un papel importante en la experiencia de felicidad y cumplimiento de los empleados (Kernis y Goldman, 2006).

1.1.4.5. Teoría del Capital Psicológico

La Teoría del Capital Psicológico (PsyCap) plantea que el bienestar y la felicidad laboral no solo dependen de factores externos, como el ambiente organizacional, sino también de recursos psicológicos internos que potencian la capacidad del trabajador para enfrentar adversidades y alcanzar sus objetivos (Luthans et al., 2020). Este capital psicológico está compuesto por cuatro elementos fundamentales:

- **Optimismo:** Es la expectativa positiva hacia el futuro y la convicción de que los eventos pueden tener resultados favorables. En el ámbito laboral, el

optimismo permite a los trabajadores superar obstáculos con una actitud proactiva.

- **Esperanza:** Es la capacidad de establecer metas claras y tener la motivación para alcanzarlas, incluso frente a dificultades. La esperanza actúa como un motor interno que guía el esfuerzo continuo.
- **Resiliencia:** Es la habilidad de recuperarse rápidamente de situaciones adversas, adaptándose a los cambios y aprendiendo de las experiencias difíciles. En el trabajo, la resiliencia ayuda a manejar el estrés y a mantener el rendimiento bajo presión.
- **Autoeficacia:** Es la confianza en la capacidad de realizar tareas específicas con éxito. Los trabajadores con alta autoeficacia tienden a asumir retos más grandes y persistir en sus esfuerzos.

1.1.4.6. Teoría del Bienestar en el Trabajo

Esta teoría propone que el bienestar integral de los trabajadores es un constructo multidimensional que abarca aspectos psicológicos, emocionales y sociales. Según esta teoría, para alcanzar un estado óptimo de bienestar en el ámbito laboral, es fundamental equilibrar tres componentes clave (Henríquez, et al. 2023):

- **Logros personales y profesionales:** Este aspecto se vincula con la motivación intrínseca y el sentido de logro al alcanzar metas significativas.
- **Relaciones interpersonales:** La calidad de las relaciones en el trabajo, incluyendo la colaboración, el respeto mutuo y el apoyo social, es esencial para fomentar emociones positivas y reducir tensiones. Un ambiente de confianza y compañerismo refuerza el bienestar emocional.
- **Crecimiento personal:** El desarrollo continuo de habilidades, competencias y aprendizajes promueve una sensación de propósito y realización. La oportunidad de enfrentar desafíos y adquirir nuevas capacidades es crucial para mantener un alto nivel de compromiso.

1.1.4.7. Modelo PERMA

El modelo PERMA propuesto por Martin Seligman (2012), está enfocado en el funcionamiento óptimo de la salud de las personas y las personas dentro de las

organizaciones. Teniendo en cuenta a la definición publicada por el Instituto Europeo de Psicología Positiva IEPP (2020), el modelo propuesto por Seligman se enfoca en lo positivo de la mente humana y define cinco pilares importantes ya que corresponde a su acrónimo en inglés: P: Positive Emotions (Emociones Positivas), E: Engagement (Compromiso), R: Positive relations (Relaciones Positivas), M: Meaning (Significado), A: Accomplishment/Achievement (Logro) (Casadiegos, et al. 2021; Charles y Toledo, 2022).

1.1.4.8. Modelo de Bienestar Subjetivo

El modelo hedónico que postula Yamamoto considera que el bienestar subjetivo está conformado por dos partes: Primero el cognitivo que tiene que ver con la satisfacción con la vida y el afectivo, el cual está relacionado con el afecto positivo. Sin embargo, cuando se evalúa el nivel de satisfacción de la vida no se especifica las dimensiones satisfechas o insatisfechas (Vargas Arce, 2023; Yamamoto, 2015).

1.2. Estrés Laboral

Según (Smith, et al. 2020), “El estrés laboral es un factor de riesgo que altera el estado psicológico de la persona, al generar reacciones y respuestas de tipo emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento frente a situaciones con alta demanda laboral que sobrepasa los recursos personales y del trabajo, que causan una pérdida del control y traen consigo consecuencias en la salud de los colaboradores”.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha observado que tanto las naciones industrializadas como las que están en proceso de desarrollo experimentan distintos niveles de estrés laboral. Las preocupaciones principales incluyen la falta de investigación necesaria y el impacto de factores tanto internos como externos. Los trabajadores enfrentan estrés en el entorno laboral cuando se enfrentan a tareas que están más allá de su experiencia y tienen dificultades para cumplir con los requisitos del trabajo debido a la falta de tiempo, dinero u otros recursos. Aunque el estrés laboral es intrínseco al ambiente de trabajo, también está influenciado por factores externos y se caracteriza por las respuestas a situaciones en las que los empleados se sienten impotentes. Las emociones negativas como la preocupación, la desesperación y la ira pueden contribuir a la inestabilidad del

trabajador, lo que a su vez afecta negativamente al rendimiento laboral al disminuir el impulso por el reconocimiento, el éxito y la satisfacción laboral al alcanzar objetivos y metas (Patlan, 2019).

Por otro lado, sobre el estrés laboral, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016): Es una respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias, los recursos y capacidades percibidas de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo se exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador y no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

1.2.1. Fases del estrés

En referencia al estrés laboral, Selye, indica que, la duración de resistencia del individuo, dependerán las fases del estrés (Mamani, et al. 2021).

- **Fase de alarma**

Caracterizada a su corta duración, se da ante situaciones de la vida, es una reacción natural del organismo frente a lo que considera una agresión externa.

- **Fase de resistencia**

Se produce cuando la situación de estrés se prolonga en el tiempo, la duración de esta fase es variable de acuerdo a la reacción de nuestro organismo.

- **Fase de agotamiento**

Ultima fase en donde el organismo ya no puede resistir más situaciones de estrés y puede ocasionar consecuencias sobre la salud.

1.2.2. Factores relacionados al estrés laboral

El estrés laboral se presenta de manera multifactorial entre los cuales puede estar incluidas diversas situaciones como la presión para completar las tareas a tiempo y el incumplimiento de los objetivos establecidos.

1.2.2.1. Estresores

El estrés es el resultado de un agente interno o externo que genera perturbación; este agente es el estresor, siendo este estímulo el que genera la respuesta de estrés. Por el aumento de la cantidad de posibilidades, es improbable establecer una lista específica de

estresores. De hecho, algunas situaciones externas tienen mayor posibilidad de ejercer como estresores que otras. Sin embargo, gran parte de los estresores son ambientales, repartidos en aspectos físicos, psicológicos y sociales, los cuales pueden ser.

- **Estresores del ambiente físico:** La iluminación, el ruido, la temperatura, ambientes contaminados.
- **Estresores relativos al contenido de la tarea:** Carga mental, el control sobre la tarea.
- **Estresores relativos a la organización:** Conflictos y ambigüedades del rol, jornada de trabajo, relaciones interpersonales, promoción y desarrollo de la carrera profesional (Zapata, 2021; Serrano Argüeso y Ibáñez González, 2015)

1.2.3. Causas asociadas con la presencia de estrés en trabajadores

En relación a la generación de estrés laboral con mayor frecuencia son la sobrecarga laboral, falta de apoyo organizacional, desorganización, carencia de recursos, falta de comunicación o comunicación inadecuada, relaciones sociales, dinámicas laborales, estilos de la gestión, falta de la claridad de roles. Por otra parte, se puede mencionar el clima organizacional, horarios extensivos de trabajo, falta de personal y acondicionamiento de estresores físicos (ruido, temperatura, entorno, etc.) donde se conllevan actividades laborales. Dichos factores se presentan mayormente en sectores terciarios, donde ejerce el personal de salud, ejecutivos, docentes, trabajadores administrativos, entre otros (Buitrago-Orjuela, et al. 2021).

1.2.4. Desencadenantes del estrés laboral

Entonces, los principales factores estresantes en un lugar de trabajo son los nexos interpersonales perturbadores entre compañeros de trabajo y entre empleadores y empleados (Tintaya Tito, 2023).

- **Acoso laboral**

Este se puede presentar de forma superior a inferior, generalmente de un hombre a una mujer, donde hay una petición para satisfacer las demandas del jefe; si no se cumplen, hay un despido. También es frecuente el “si te llevas bien conmigo” haces lo que tú quieras o vas a obtener ciertas ganancias o privilegios. O cuando a un jefe no le cae bien un empleado, toma un acto discriminatorio

hacia él por su raza, orientación sexual y empieza a presionarlo ya sea dándole poco o demasiado trabajo y hacerlo que renuncie (UANL, 2020).

- **Despersonalización o comportamiento cínico**

Esto ocurre cuando el empleado está bajo mucho estrés y empieza con acciones cínicas en su forma de ser, llevándolo a maltratar al personal o clientes, dependiendo el giro de la empresa. Aparecen las quejas, peleas y fricciones entre compañeros. Se vuelve más irritable, cínico, sarcástico, habla mal a espaldas de sus compañeros y se ríe de los demás (UANL, 2020).

1.2.5. Consecuencias del estrés laboral

La gravedad de la presencia de ciertos niveles de estrés laboral o de cualquier tipo puede conllevar a sentir ansiedad, nerviosismo, distracción, preocupación y presión. Si el nivel de estrés aumenta o dura por más tiempo, puede tener otros efectos físicos o emocionales. Desde el punto de vista de la persona afectada, el estrés laboral puede ocasionar: Enfermedades y patologías, problemas motores y cognitivos, trastornos variados, desde inmunológicos hasta sexuales. Asimismo, trastornos psicológicos graves que, en ocasiones, puede llevar al suicidio. Desde la perspectiva de las empresas, el estrés laboral es un elemento que debemos de tomar muy en cuenta, ya que sus efectos también pueden ser graves, tanto para el empleado como para la organización, a saber: Descenso acentuado de la productividad, ausentismo, disminución de la cultura organizacional y disminución en la calidad del servicio o producto que se ofrece (Ortiz Guzmán, 2020).

1.2.6. Prevención del estrés laboral

Para abordar y prevenir eficazmente el estrés, es crucial contar con una buena salud mental y física para enfrentar los desafíos que la vida laboral implica. También es importante aprender a reducir los niveles de estrés en situaciones personales para evitar sobrepasar los límites de resistencia individuales. Además, la actitud y la forma en que se anticipa y se analiza una situación estresante son factores clave para manejar el estrés de manera efectiva. Las actitudes frente a situaciones estresantes son fundamentales para determinar cómo los individuos manejan y superan el estrés en diversos contextos. Salas Valdez, (2022) nos indica en su estudio que la adaptación de estrategias de afrontamiento aumento los niveles resiliencia y bienestar psicológico.

Por otra parte, Noda, (2022), en relación al autocuidado, encontraron que las actitudes positivas y la utilización de estrategias de afrontamiento adaptativas, como la búsqueda de apoyo social y la reestructuración cognitiva, están asociadas con una mejor adaptación y menor percepción de estrés. Incorporando actividades reparadoras en la vida diaria y para así priorizar lo importante son estrategias adicionales para manejar eficazmente el estrés laboral, además de fomentar la importancia de actitudes resilientes y proactivas frente a situaciones estresantes para mejorar la calidad de vida.

1.2.7. Teorías y Modelos sobre estrés laboral

1.2.7.1. Modelo de Demanda-Control

Robert Karasek (1979) plantea un modelo teórico demanda-control que explica el estrés laboral a partir de las relaciones que surgen entre las demandas laborales y el control que puede ejercer una persona en su trabajo. Según este modelo, las demandas se refieren a todo lo que es requerido al trabajador (actividades físicas o mentales), mientras que el concepto control es entendido como un moderador de dichas demandas laborales a partir de la autonomía y desarrollo de habilidades (Vera Noriega, et al. 2021).

1.2.7.2. Modelo Demanda-Recurso

Este modelo planteado por Bakker y Demerouti (2007) indica que la carga de trabajo representa un factor de riesgo de demanda, es decir que el trabajador requiere de un esfuerzo físico, psicológico, social u organizacional para completar una determinada labor y que está relacionado a costos fisiológicos y/o psicológicos, sin embargo, no es negativa en sí, ya que los efectos negativos en la salud física y psicológica de los trabajadores se manifiesta solo cuando la carga de trabajo llega a niveles elevados (Lozano Rodríguez, 2022).

1.2.7.3. Teoría del Conflicto Trabajo-Familia

La teoría del conflicto trabajo-familia se puede entender como un tipo de conflicto entre roles, puesto que los individuos tienen una cantidad limitada de tiempo y energía, que dividen entre las demandas laborales y las de la familia (Powell & Greenhaus, 2010). Por otra parte, el conflicto trabajo-familia es una forma de

conflicto entre roles en el que las demandas del rol laboral dificultan cumplir con las demandas del rol familiar (Fuchs, 2023).

1.2.7.4. Teoría del Estrés y la Recuperación

La teoría del Estrés y la recuperación planteada por Sonnentag (2021) se basa fundamentalmente en los periodos de recuperación para contrarrestar los efectos del estrés laboral y promover la salud y el bienestar a largo plazo. Según esta teoría, el estrés laboral resulta de la acumulación de demandas y exigencias durante la jornada laboral, lo que genera desgaste físico, emocional y cognitivo. La recuperación efectiva es esencial para restaurar el equilibrio.

1.3. Influencia de la felicidad en productividad de los trabajadores

La conexión con la productividad conjuntamente con la felicidad es un punto crucial debido a que precisamente es el trabajo donde pasan la mayor parte del tiempo a lo largo de su vida, de esta manera, realizando una secuencia causal explicativa, diseñando el contexto que provoca un estado emocional denominado felicidad, como respuesta favorable a dicho estado el desarrollo de actividades facilitan el desarrollo de un ámbito socio-laboral, traduciéndolo en un aumento a la productividad en vista al incremento de resultados producto de una actividad en cuestión (Gómez Cárdenas, et al. 2020).

1.4. Relación entre felicidad y estrés laboral

La relación entre la felicidad y el estrés laboral es compleja y multifacética, ya que ambos conceptos pueden influirse mutuamente y están interconectados de diversas formas. A continuación, se presentan algunas de las formas en que la felicidad y el estrés laboral pueden relacionarse.

Investigaciones recientes han destacado que la felicidad laboral actúa como un factor protector contra los efectos del estrés laboral. Un estudio de Gorgenyi-Hegyes et al. (2021) muestra que los trabajadores que experimentan altos niveles de satisfacción y emociones positivas son menos propensos a sufrir los efectos negativos del estrés. Por otro lado, el estrés no gestionado reduce significativamente el bienestar, afectando el rendimiento y la salud mental (Shen et al., 2020).

1.5. Influencia del entorno laboral en la felicidad y estrés laboral

La felicidad en el lugar de trabajo se refiere a la satisfacción de las personas en su entorno

laboral. La idea de felicidad está relacionada con el bienestar subjetivo del individuo. Por ello, la felicidad en el lugar de trabajo es crucial para mejorar la productividad en cualquier organización, pues, las personas felices son productivas, mientras que las personas infelices pueden no prestar atención a ninguna tarea (Quintanilla, et al. 2022).

En el estrés están presentes procesos biológicos como la tensión y relajación, utilizados para el desempeño diario, entre ellos debe existir un equilibrio” Una fuente importante de estrés para los trabajadores en general, se le atribuye al conjunto de actividades propias del entorno laboral que pueden influir sobre su bienestar físico, psicológico e igualmente causa un efecto sobre el rendimiento. (Macias-Moreira, et al. 2021; Folkman, 2017)

1.6. Análisis de antecedentes investigativos

1.6.1. A Nivel Local

Estudios como el de Quispe y Gutiérrez (2022) en la Gerencia Regional de Educación de Arequipa han determinado que las principales fuentes de estrés laboral en los trabajadores administrativos incluyen la sobrecarga de trabajo, la falta de reconocimiento y las condiciones organizacionales adversas. Además, se ha evidenciado que niveles elevados de estrés están negativamente relacionados con la motivación laboral, afectando la productividad y la satisfacción en el trabajo. En este sentido, se destaca la necesidad de implementar estrategias organizacionales que promuevan un entorno laboral saludable y reduzcan el impacto del estrés en el desempeño de los empleados administrativos en instituciones educativas.

Estudios como el de Mamani y Pérez (2021) en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa han determinado que la pandemia por COVID-19 incrementó significativamente los niveles de estrés laboral en el personal administrativo, debido a factores como la incertidumbre laboral, la sobrecarga de tareas y la adaptación al trabajo remoto. Asimismo, se encontró que este aumento del estrés tuvo un impacto negativo en la calidad de vida de los trabajadores, reflejándose en mayores niveles de ansiedad, fatiga y desmotivación. Los hallazgos sugieren la importancia de desarrollar estrategias institucionales de bienestar laboral que mitiguen los efectos del estrés y promuevan una mejor calidad de vida en contextos de crisis sanitaria.

Gama Centeno y Ayme Huanca (2024), en su estudio titulado Engagement y estrés laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Arequipa, 2022, investigaron la relación entre el engagement laboral y el estrés en una muestra de trabajadores de dicha institución. Los hallazgos evidenciaron una correlación negativa significativa entre ambas variables, indicando que a mayor nivel de engagement, menor es el estrés percibido por los trabajadores. Asimismo, se identificaron factores como el compromiso con las tareas, la energía laboral y la dedicación como elementos que promueven el engagement y reducen el impacto del estrés en el entorno laboral.

García Barrios y Vega Peña (2023), en su estudio titulado Felicidad y estrés laboral en trabajadores de una empresa de construcción del distrito de Cerro Colorado, de la ciudad de Arequipa, 2022, analizaron la relación entre estas dos variables en una muestra de 80 empleados, utilizando instrumentos previamente validados. Los autores concluyeron que existe una correlación negativa significativa entre la felicidad y el estrés laboral, es decir, a medida que aumenta la felicidad, los niveles de estrés disminuyen. Además, identificaron que factores como las altas demandas laborales y las relaciones interpersonales contribuyen al estrés, mientras que el apoyo social y el reconocimiento laboral son elementos clave para fomentar la felicidad de los trabajadores.

Pretto García (2023), en su estudio titulado *Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores del hospital Aplao, 2022*, examinó cómo el estrés laboral impacta el clima organizacional en un hospital de la región. La investigación se basó en un diseño cuantitativo de tipo correlacional, con una muestra de 180 trabajadores del hospital, incluyendo personal médico y administrativo. Para medir los niveles de estrés laboral, se utilizó el *Cuestionario de Estrés Laboral* (CEL), mientras que el clima organizacional fue evaluado mediante la *Escala de Clima Organizacional* (ECO). Los resultados indicaron una correlación negativa significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional, sugiriendo que, a mayores niveles de estrés, el clima laboral se deteriora, afectando la cohesión y el rendimiento de los trabajadores. Los factores más influyentes en el estrés fueron la sobrecarga de trabajo, la falta de recursos y el apoyo limitado por parte de la administración. En cuanto al clima organizacional, se observó que el estrés provocaba una disminución en la satisfacción laboral y en la percepción de un ambiente de trabajo positivo. Pretto García concluyó que la reducción del estrés laboral, mediante la mejora en

las condiciones laborales y la implementación de programas de apoyo, podría favorecer un clima organizacional más saludable y mejorar el bienestar de los empleados en el hospital Aplao.

Berrocal López y Farfán Montesinos (2021), en su investigación titulada Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes de la IEP Sir Alexander Fleming Arequipa – 2021, analizaron la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en una muestra de docentes de la institución educativa mencionada. Los resultados revelaron una correlación negativa significativa entre ambas variables, lo que indica que, a mayor desarrollo de la inteligencia emocional, menores son los niveles de estrés laboral. Además, se destacó que la gestión emocional y el control de impulsos son habilidades clave para mitigar el estrés y mejorar el bienestar en el entorno educativo.

Fatama Guerra y Flores Huayhuas (2021), en su estudio titulado Estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú-Arequipa, 2020, analizaron la relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico en una muestra de trabajadores del hospital. Los resultados mostraron una correlación negativa significativa entre ambas variables, indicando que a medida que aumenta el estrés laboral, disminuyen los niveles de bienestar psicológico. Además, se identificaron como principales factores generadores de estrés las demandas laborales y la sobrecarga de trabajo, mientras que el apoyo social y las actividades de autocuidado se destacaron como protectores del bienestar psicológico.

Cuba Torres (2021), en su investigación titulada Estrés laboral y engagement en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021, analizó la relación entre el estrés laboral y el engagement en una muestra de empleados de dicha entidad. Los resultados indicaron una correlación negativa significativa entre estas variables, demostrando que a mayor engagement, menor es el estrés percibido por los colaboradores. Asimismo, se identificaron como factores clave del engagement la dedicación, el vigor y la absorción en las tareas laborales, mientras que las altas exigencias y la falta de control sobre el trabajo fueron los principales generadores de estrés.

Lévano Escobedo y Mamani Charca (2021), en su estudio titulado Felicidad y compromiso organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Cayma, Arequipa 2021, exploraron la relación entre la felicidad y el compromiso organizacional en una muestra de

empleados de la municipalidad. Los resultados revelaron una correlación positiva significativa entre ambas variables, indicando que, a mayor nivel de felicidad, mayor es el compromiso organizacional de los trabajadores. Además, se identificaron como factores determinantes de la felicidad laboral el reconocimiento profesional, el ambiente laboral positivo y las oportunidades de desarrollo, los cuales influyen directamente en la motivación y lealtad hacia la institución.

Mamani, L. (2019), en su tesis titulada Felicidad y satisfacción laboral en los profesionales asistenciales de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa – 2018, exploró la relación entre la felicidad y la satisfacción laboral en una muestra de profesionales de enfermería del hospital mencionado. Los resultados mostraron que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables, indicando que a mayor satisfacción laboral, mayor es la percepción de felicidad. Asimismo, se identificó que factores como el ambiente laboral, el reconocimiento profesional y la estabilidad económica influyen directamente en los niveles de felicidad y satisfacción laboral de los profesionales de la salud.

Salas Urruchi (2022), en su estudio titulado Síndrome de burnout y engagement laboral en docentes de la IEP Gran Maestro Juan Enrique Pestalozzi de Arequipa, 2022, investigó la relación entre el síndrome de burnout y el engagement laboral en 100 docentes. Utilizando el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Engagement Laboral (UWES), los resultados mostraron que altos niveles de burnout se asociaron con bajos niveles de engagement, indicando que el agotamiento emocional afecta la motivación y el compromiso laboral. Factores como altas exigencias laborales y falta de apoyo institucional contribuyeron al burnout. El estudio concluyó que es necesario implementar programas de apoyo y mejorar las condiciones laborales para reducir el burnout y promover un mayor engagement entre los docentes.

1.6.2. A Nivel Nacional

En el contexto peruano, Alarcón y Ballón (2021) realizaron un estudio en instituciones de educación superior, encontrando que los programas de bienestar laboral y el fortalecimiento de la cultura organizacional pueden mitigar los efectos negativos del estrés en el personal administrativo.

Iberos Pari, A. D., & Pérez Ochoa, F. Z. (2023). El estudio realizado en un hospital público en la ciudad MNB, Puno, durante el año 2022, tuvo como propósito examinar la conexión entre el estrés laboral y la felicidad en el personal de salud. Se empleó un diseño descriptivo y correlacional, con una muestra de 150 participantes seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Los datos se recolectaron a través de cuestionarios sobre estrés laboral y felicidad, y los resultados revelaron una correlación negativa, moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables. Este hallazgo sugiere que un aumento en el estrés laboral está asociado con una disminución en los niveles de felicidad. Por lo tanto, se confirmó la relación entre estas dos variables.

Cruz, L. R. (2023). Estrategias para mejorar la felicidad y reducir el estrés en el entorno laboral de empresas tecnológicas en Perú (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Cruz investiga las estrategias efectivas para mejorar la felicidad y reducir el estrés laboral en empresas tecnológicas en Perú. La tesis ofrece recomendaciones prácticas basadas en un análisis de las condiciones laborales en el sector tecnológico.

Vela Acevedo, J. K. (2023). El artículo condiciones de trabajo y nivel de estrés laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé 2020, ESSALUD", escrito por Vela Acevedo, J. K. en 2023, proporciona un análisis detallado sobre las condiciones laborales y el nivel de estrés experimentado por los empleados de ese hospital en el año 2020. Este estudio ofrece una perspectiva valiosa sobre la relación entre el entorno laboral y el bienestar psicológico de los trabajadores en el contexto específico de la atención médica.

Carrasco Chirito (2021), en su estudio titulado *Estrés laboral en los trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital del distrito de Pueblo Libre-Lima, 2021*, investigó los niveles de estrés laboral presentes en los trabajadores administrativos de un hospital, comparando a los empleados nombrados con los contratados. Se utilizó un diseño de investigación cuantitativo de tipo correlacional y una muestra de 150 trabajadores, distribuidos entre personal nombrado y contratado. Para medir los niveles de estrés, se aplicó el *Cuestionario de Estrés Laboral (CEL)* y se utilizó una escala de tipo Likert para evaluar la intensidad del estrés en diferentes áreas laborales. Los resultados mostraron que, en general, los trabajadores contratados

reportaron niveles más altos de estrés en comparación con los nombrados, siendo los factores de mayor estrés la carga de trabajo excesiva, la falta de reconocimiento y el ambiente de trabajo tenso. Además, el análisis reveló que los trabajadores contratados experimentaron una mayor inseguridad laboral, lo que contribuyó a un aumento del estrés. Carrasco Chirito concluyó que el estrés laboral está estrechamente relacionado con la estabilidad laboral y el tipo de contrato, sugiriendo la implementación de medidas para reducir la carga laboral y mejorar las condiciones de trabajo, especialmente en los trabajadores contratados, con el fin de minimizar el estrés y mejorar el bienestar laboral en el hospital.

Canales Avalos, F. F., & Quesquén Noel, J. L. (2021). El estudio previo examinó la relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública en Lima Metropolitana en 2020. Utilizando un diseño no experimental y una muestra de 130 empleados, se encontró una correlación significativa entre ambas variables, con una intensidad media e inversa ($r = -0.202$, $p < 0.05$).

Muñoz, P. A. E., & Casallas, M. I. R. (2021). Relación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral: análisis bibliométrico, evolución y tendencias. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (64), 241-280. Este artículo realiza un análisis bibliométrico sobre la relación entre la felicidad en el trabajo y el desempeño laboral, explorando la evolución y las tendencias en esta área de investigación. Publicado en la *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, ofrece una visión detallada de cómo estos temas han sido estudiados a lo largo del tiempo y proporciona un marco para entender las conexiones entre la felicidad laboral y el rendimiento en el trabajo.

Valdivia (2022) La investigación tuvo como objetivo examinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal. Los resultados revelaron que, en general, existe una relación directa y negativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, es decir, a medida que aumentan los niveles de estrés, disminuye la satisfacción laboral de los empleados. Sin embargo, también se observaron algunas discrepancias en los hallazgos, lo que sugiere que otros factores contextuales o individuales pueden influir en esta relación. La investigación concluyó que reducir el estrés laboral podría

mejorar la satisfacción general en el trabajo, contribuyendo así a un mejor bienestar laboral.

Pérez, K. A. (2020). Relación entre el estrés laboral y la felicidad en trabajadores de empresas de comercio en Lima (Tesis de Maestría). Universidad de San Martín de Porres. Esta tesis investiga cómo el estrés laboral afecta la felicidad de los empleados en el sector de comercio en Lima. Examina las variables que influyen en el bienestar de los trabajadores y su relación con el estrés en el entorno laboral.

Pérez, A. D., & Galdos, G. L. R. (2019). El estudio sobre 'Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas' abordó la relación entre la satisfacción en el trabajo y el nivel de felicidad experimentado por enfermeras en Perú. Esta investigación, realizada en un contexto específico de la profesión de enfermería en Perú, ofrece una visión detallada sobre cómo la satisfacción laboral puede influir en el bienestar general y la felicidad de este grupo profesional."

Martínez y Gómez (2017) Su investigación de Martínez y Gómez (2017) se centra en evaluar la efectividad de programas de bienestar integral en entornos universitarios, específicamente en lo que respecta a la mejora de la felicidad y la reducción del estrés laboral. Estos programas incluyen prácticas como mindfulness, ejercicios de relajación y apoyo psicosocial, los cuales demostraron ser efectivos para mejorar el bienestar emocional y físico de los empleados universitarios. Los resultados sugieren que estas intervenciones contribuyen significativamente a la disminución del estrés y al aumento de la satisfacción laboral, promoviendo un ambiente de trabajo más saludable.

Huallata Quispe (2021), en su estudio Felicidad y engagement en el personal de enfermería de la Red de Salud Lampa, 2021, analizó la relación entre la felicidad y el engagement laboral en 120 enfermeras y enfermeros. Los resultados mostraron una correlación positiva significativa entre ambas variables, indicando que mayor felicidad en el trabajo está asociada con un mayor compromiso y motivación laboral. Factores como el reconocimiento profesional y el apoyo institucional fueron clave para promover la felicidad. El estudio concluyó que mejorar estos aspectos podría aumentar el engagement y mejorar la calidad del servicio de salud.

1.6.3. A Nivel Internacional

Estudios como el de Vargas & Rojas (2021) en universidades chilenas han determinado que las principales fuentes de estrés en los trabajadores administrativos incluyen la burocracia excesiva, la falta de reconocimiento y las expectativas poco claras en el desempeño laboral. Además, se ha evidenciado que niveles altos de estrés están relacionados con una disminución en la productividad y el compromiso organizacional. El estrés laboral ha sido identificado como un problema recurrente en entornos universitarios debido a la carga de trabajo, la presión institucional y la falta de recursos adecuados (Salanova et al., 2019).

La relación entre felicidad y estrés laboral ha sido ampliamente discutida en la literatura. Investigaciones como la de Martínez y Castro (2022) en Argentina han mostrado que existe una correlación inversa entre ambas variables, es decir, a mayor felicidad laboral, menor estrés percibido.

Otro estudio relevante es el de Fernández y López (2020) en Colombia, donde se utilizó el Cuestionario OIT/OMS para medir el estrés laboral en universidades públicas, encontrando que dimensiones como la influencia del liderazgo y el clima organizacional son determinantes en la percepción del estrés.

Zapata Valle (2021), en su estudio titulado Estilos de afrontamiento al estrés y felicidad en el trabajo en colaboradores de la empresa Comunidad Campesina La Soledad en tiempos de pandemia, investigó cómo los diferentes estilos de afrontamiento al estrés influyen en la felicidad en el trabajo de los colaboradores durante la crisis sanitaria de la pandemia. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo de tipo correlacional y una muestra de 120 trabajadores de la comunidad. Se aplicaron dos instrumentos: el Cuestionario de Estilos de Afrontamiento al Estrés (CEAE), para medir las estrategias de afrontamiento, y la Escala de Felicidad Laboral (EFL), para evaluar el bienestar y la satisfacción en el trabajo. Los resultados revelaron que los estilos de afrontamiento activos, como la planificación y la búsqueda de apoyo social, estaban positivamente correlacionados con niveles más altos de felicidad en el trabajo. En cambio, los estilos de afrontamiento pasivos, como la evasión, se asociaron con menor felicidad laboral. Además, la pandemia exacerbó los niveles de estrés, pero aquellos que adoptaron estrategias de afrontamiento más saludables experimentaron una mayor sensación de bienestar en el entorno laboral. El autor concluyó que promover estilos de afrontamiento

activos podría ser crucial para mejorar la felicidad en el trabajo y mitigar los efectos negativos del estrés, especialmente en contextos difíciles como la pandemia.

Moreira y Rodríguez-Álava (2021), en su estudio *Estrés laboral y clima organizacional en el personal operativo del Cuerpo de Bomberos*, emplearon un diseño cuantitativo correlacional con una muestra de 150 bomberos. Utilizaron el *Inventario de Estrés Laboral* (IEL) para medir los niveles de estrés y el *Cuestionario de Clima Organizacional* (CCO) para evaluar las percepciones sobre el entorno laboral. Los resultados mostraron una correlación negativa significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral, lo que sugiere que un ambiente de trabajo negativo contribuye al aumento del estrés en los bomberos. Se identificaron factores que desencadenan el estrés; la falta de recursos adecuados, las jornadas laborales extendidas y la exposición constante a situaciones de alto riesgo. Se concluyó que mejorar el clima organizacional a través de un mayor apoyo institucional, se optimizan más los recursos y se optimiza los horarios laborales equilibrados reduciendo los niveles de estrés y mejorando la calidad del trabajo, así como la salud mental y física del personal.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2. Problema de investigación

2.1. Enunciado del Problema

Relación entre la felicidad y el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Católica Santa María, Arequipa, 2024.

2.2. Descripción del problema

2.2.1. Campo, Área y Línea de Investigación

- a) **Campo:** Gerencia Social.
- b) **Área:** Recursos Humanos.
- c) **Línea:** Felicidad y Estrés Laboral.

2.3. Análisis de las variables

Variable	Dimensión	Indicador	Subindicador
FELICIDAD LABORAL (Dependiente) Se entienda como bienestar, satisfacción, orgullo u optimismo, esta se constituye en una estrategia fundamental	Sentido positivo de la vida	Percepción de propósito y dirección en la vida. Valoración positiva de los logros alcanzados. Capacidad de visualizar un futuro favorable. Sentimiento de que la vida tiene	1. He conseguido las cosas más importantes en la vida. 2. En la mayoría de las cosas mi vida se acerca al ideal. 3. Las condiciones de mi vida son excelentes. 4. La vida ha sido buena conmigo en el aspecto laboral.

para elevar la productividad de los empleados dentro las organizaciones (Quintanilla, et al 2022).

significado y trascendencia.

Satisfacción con la vida	<p>Evaluación general positiva de las condiciones de vida. Sentimiento de bienestar respecto a las metas alcanzadas. Concordancia entre las expectativas y la realidad. Apreciación de los logros personales, laborales y sociales.</p>	<p>5. Me siento satisfecho(a) al trabajar en esta institución. 6. Pienso que soy feliz con mi labor asistencia. 7. Estoy satisfecho (a) con lo que hasta ahora he alcanzado. 8. Estoy satisfecho (a) con mi vida personal. 9. Estoy satisfecho(a) con lo que soy profesionalmente. 10. Si volviese a nacer no cambiaría nada en mi vida laboral.</p>
Realización personal	<p>Sensación de crecimiento personal continuo. Sentimiento de plenitud en los diferentes roles desempeñados (laboral, familiar, social). Reconocimiento interno de haber alcanzado metas importantes. Identificación con los valores personales y la <u>autorrealización.</u></p>	<p>11. Me siento realizado personalmente. 12. Me siento realizado profesionalmente. 13. Me siento muy contento por lo que he logrado. 14. Me considero una persona realizada en todo.</p>

Variable	Dimensión	Indicador	Subindicador
<p>ESTRÉS LABORAL (Independiente) Reacción de los individuos ante demandas y presiones en el trabajo que parecen desbordar sus conocimientos, habilidades y capacidad para afrontarlas (Pandey, 2020).</p>	Alegría de vivir	Experiencia frecuente de emociones positivas (felicidad, gozo, entusiasmo). Ausencia o mínima presencia de sentimientos de tristeza o frustración. Capacidad de disfrutar las actividades cotidianas. Optimismo y actitud positiva hacia las situaciones de la vida.	<p>15. Siento que mi vida esté llena de gozo por el trabajo.</p> <p>16. Por lo general me siento bien trabajando.</p> <p>17. Soy una persona optimista en el trabajo.</p> <p>18. Mi vida transcurre plácidamente en el servicio.</p> <p>19. Me siento feliz la mayoría de tiempo en el servicio.</p> <p>20. Es maravilloso poder trabajar con mis colegas.</p>
	Clima organizacional	Metas Forma de trabajo Políticas Dirección y objetivos Informes	<p>1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.</p> <p>2. La estrategia de la organización no es bien comprendida.</p> <p>3. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.</p> <p>4. La organización carece de dirección y objetivo.</p>
	Estructura organizacional	Control Papeleo Respeto Condiciones de control	<p>5. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.</p> <p>6. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.</p> <p>7. La estructura formal tiene demasiado papeleo.</p> <p>8. <u>La cadena de mando no se respeta.</u></p>
	Territorio Organizacional	Espacio privado Trabajo con otros Equipo disponible	<p>9. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.</p> <p>10. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.</p> <p>11. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo</p>
	Tecnología	Conocimiento técnico Tecnología adecuada	<p>12. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.</p> <p>13. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.</p>

		14. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.
Influencia de líder	Supervisor no da cara Supervisor sin respeto Supervisor no se preocupa Supervisor no brinda confianza	15. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes. 16. Mi supervisor no me respeta. 17. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal. 18. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
Falta de cohesión	Colaboración Prestigio Desorganización Presión	19. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha. 20. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización. 21. Mi equipo se encuentra desorganizado. 22. Mi equipo me presiona demasiado.
Respaldo de grupo	Respaldo Protección Ayuda	23. Mi equipo no respalda mis metas profesionales 24. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes. 25. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.

2.4. Interrogantes Básicas

2.4.1. Interrogante Principal

¿Cómo influye el nivel de estrés laboral percibido por los empleados administrativos de la Universidad Católica de Santa María en su felicidad en el trabajo?

2.4.2. Interrogantes Secundarias

- ¿Cuál es el nivel de felicidad que experimentan los empleados administrativos de la UCSM?

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral entre los empleados administrativos de la UCSM?
- ¿Qué relación existe entre la felicidad y el estrés laboral en los empleados administrativos de la UCSM?

2.5. Tipo de Investigación

La investigación que se realizó tiene un enfoque cuantitativo debido a la recolección de datos mediante la medición numérica, con la finalidad de explicar los resultados del estudio de manera más conciso mediante análisis estadístico (Rodríguez et al. 2019; Hernández, et al. 2018).

2.6. Nivel de Investigación

La investigación presenta un nivel cuantitativo-correlacional con un diseño no experimental y de corte transversal, debido a que se pretende detallar la relación que presentan las variables de la muestra seleccionada en un momento específico (Hernández, et al. 2018). Cabe resaltar que los autores indican que este alcance se encarga de medir la relación entre dos variables, no determinar causas, pero puede ser un indicio para una investigación futura.

2.7. Justificación del Problema

Se justifica a nivel académico porque aún persiste una notable carencia de investigaciones que se enfoquen específicamente en el entorno universitario en Perú, y más concretamente, en la Universidad Católica de Santa María (UCSM). Esta falta de estudios dirigidos a este contexto particular representa una brecha significativa en la literatura académica existente. Al abordar esta deficiencia, el presente estudio no solo ayudará a llenar un vacío en el conocimiento, sino que también proporcionará insights valiosos que podrán enriquecer el campo de la psicología laboral. Además, los resultados obtenidos podrían ser de gran utilidad para futuras investigaciones en esta área, así como para la implementación de estrategias y prácticas profesionales más efectivas en el ámbito universitario.

Por otro lado, se justifica a nivel económico porque la felicidad y el estrés laboral influyen considerablemente en el rendimiento y la productividad de una organización. Los empleados que se sienten satisfechos y felices suelen mostrar un mayor nivel de

compromiso, creatividad y eficiencia en su trabajo, mientras que el estrés laboral puede resultar en un incremento del ausentismo, una alta rotación de personal y una reducción en la calidad del desempeño laboral. Por lo tanto, entender cómo interactúan la felicidad y el estrés laboral en la UCSM permitirá a la institución desarrollar políticas y prácticas que favorezcan un entorno laboral más positivo y productivo.

A nivel social, el bienestar emocional de los empleados es esencial para su calidad de vida. La satisfacción en el trabajo está íntimamente vinculada con el sentido de realización personal y la felicidad laboral, mientras que el estrés puede tener efectos perjudiciales en la salud mental y física de los individuos. Estos aspectos no solo impactan en los trabajadores de manera individual, sino que también repercuten en su entorno familiar y social, generando un efecto cascado en la comunidad. Además, desde una perspectiva organizacional, empleados felices y con niveles reducidos de estrés tienden a ser más productivos, comprometidos y propensos a colaborar en la construcción de un ambiente laboral positivo. Por tanto, analizar cómo estos factores afectan el bienestar de los trabajadores de la UCSM permitirá identificar oportunidades de mejora que no solo beneficien a los empleados, sino que también fortalezcan el clima organizacional y la eficiencia institucional, generando un impacto positivo en la sociedad en general.

Por la parte ética, los resultados de esta investigación pueden servir como base para diseñar e implementar intervenciones específicas que mejoren la felicidad y reduzcan el estrés entre los empleados de la UCSM. Esto podría abarcar la creación de programas de bienestar laboral, capacitación en técnicas para manejar el estrés, y políticas que promuevan un equilibrio entre la vida laboral y personal, entre otras iniciativas. Al mejorar el bienestar de los trabajadores, se pueden establecer condiciones ideales para el éxito tanto a nivel individual como organizacional. Esta investigación es relevante y oportuna, ya que aborda un problema significativo que impacta tanto a los empleados como a la institución en su conjunto, y tiene el potencial de proporcionar beneficios concretos a nivel individual y organizacional.

2.8. Técnicas, Instrumentos y Materiales de Verificación

2.8.1. Técnicas

Se utilizarán encuestas como técnica principal para la recopilación de datos. Este método permitirá obtener información directa de los empleados administrativos de la Universidad Católica de Santa María, facilitando una comprensión detallada y estructurada de sus percepciones sobre la felicidad y el estrés laboral.

2.8.2. Instrumentos

El instrumento utilizado para la medición de las dos variables es el cuestionario. Para evaluar la felicidad de los trabajadores administrativos de la UCSM, se utilizará la Escala de Felicidad propuesta por Alarcón, 2006, validado por Ballón, 2018; para motivos de esta investigación se adaptó las preguntas de manera dicotómica, (Condori Arias, 2022). Este instrumento es reconocido por su robustez en la evaluación del bienestar emocional. Además, se aplicará la Escala de Estrés Laboral desarrollada por la OIT/OMS, la cual está diseñada específicamente para evaluar el nivel de estrés en el entorno laboral y su impacto en la salud y el rendimiento de los empleados.

2.8.2.1. Estructura de los instrumentos

2.8.2.1.1. Ficha Técnica de Felicidad Laboral.

- **Autor:** Reynaldo Alarcón.
- **Año:** 2006.
- **Adaptación:** Ballón, 2018
- **Estructura:** 20 preguntas
- **Duración:** 10 a 15 minutos
- **Ámbito de aplicación:** Es utilizada para medir la percepción de felicidad en diversos contextos, especialmente en estudios psicológicos y sociales.

2.8.2.2. Ficha Técnica de Estrés Laboral.

- **Autor:** Karasek y Theorell.
- **Año:** 1990.
- **Adaptación:** González Pando
- **Estructura:** 22 preguntas tipo Likert.
- **Duración:** 10 a 15 minutos.
- **Ámbito de aplicación:** Utilizado ampliamente en estudios de estrés laboral para analizar los niveles de estrés y sus posibles causas en diferentes contextos, como organizaciones educativas, de salud y empresariales.

2.9. Campos de Verificación

2.9.1. Ubicación Espacial

El estudio se llevará a cabo en la Universidad Católica de Santa María (UCSM), situada en la ciudad de Arequipa. Las encuestas se administrarán dentro de las instalaciones universitarias, abarcando todos los departamentos administrativos.

2.9.2. Ubicación Temporal

La recolección de los datos se realizará durante diciembre de 2024 y enero de 2025; mientras que el análisis y posterior redacción del documento se hizo durante los meses de Enero, Febrero y Marzo del 2025.

2.9.3. Unidades de Estudio

La investigación estará enfocada en el análisis de la felicidad y estrés laboral en trabajadores administrativos de la Universidad Católica de Santa María (UCSM), incluyendo a todos los individuos que desempeñan funciones administrativas en las distintas dependencias de la casa de estudios.

2.9.4. Población y muestra

La población corresponde a todos los trabajadores administrativos de la Universidad Católica Santa María de la ciudad de Arequipa, siendo un total de 351 trabajadores administrativos.

La muestra final a utilizar fue de 184 personas, los cuales fueron seleccionados por muestreo aleatorio simple y por medio de la aplicación de la fórmula de muestra finita. Este método asegura que cada trabajador tiene una igual probabilidad de ser seleccionado, lo que minimiza el sesgo. Este tipo de muestreo es ideal cuando se busca obtener resultados generalizables y representativos sin la influencia de factores externos que puedan sesgar los resultados. Según Keller et al. (2020), el muestreo aleatorio simple minimiza errores de selección y asegura la equidad en la elección de la muestra.

2.9.4.1. Criterios de inclusión

- Trabajadores administrativos contratados de forma permanente en la Universidad Católica de Santa María (UCSM).
- Empleados con un mínimo de 6 meses de antigüedad laboral en la institución.
- Participantes que estén de acuerdo en completar ambos instrumentos de evaluación (Escala de Felicidad de Alarcón adaptada a preguntas dicotómicas y Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS).
- Personas mayores de 18 años, con disposición de participar de forma voluntaria y firma del consentimiento informado.

2.9.4.2. Criterios de Exclusión

- Trabajadores administrativos con licencia médica prolongada (mayor a un mes) durante el periodo de recolección de datos.
- Empleados que ocupen cargos temporales o que estén en periodo de prueba.
- Personas que hayan reportado estar bajo tratamiento psiquiátrico o psicológico relacionado con trastornos graves de estrés o depresión.
- Participantes que no completen los instrumentos o que entreguen respuestas inconsistentes o incompletas.

2.10. Estrategia de recolección de datos

2.10.1. Organización

La recolección de datos se llevará a cabo a lo largo de tres días. Se dividirá a los 184 trabajadores seleccionados aleatoriamente en tres grupos. Cada grupo será evaluado en días distintos para asegurar una administración ordenada y eficiente.

2.10.2. Recursos

- **Humanos:** La investigadora.
- **Materiales:** Materiales virtuales y tecnológicos cuestionarios de Felicidad y Estrés laboral.
- **Financieros:** La investigación es autofinanciada por la investigadora.

2.10.3. Validación de Instrumentos

Para la felicidad se utilizó el cuestionario (Anexo 1) propuesto por Alarcón en 2006, siendo validada en México por Pérez y colaboradores en el año 2012; para realizar la presente investigación se adaptó el cuestionario de acuerdo a las dimensiones (Compromiso individual, Satisfacción laboral y Compromiso organizacional) para la construcción de dicho instrumento se utilizó las escalas UWES, JSS y OCQ (Schaufeli, et al. 2002; Spector 1994; Meyer y Allen, 1991) dichas escalas han sido fundamentales para evaluar y comprender la percepción de la felicidad de los trabajadores, así como para explorar su relación con otros factores organizacionales como el estrés, el desempeño, el compromiso y el clima laboral, también ha sido ampliamente utilizado para evaluar y comprender la percepción de la felicidad de los trabajadores, también poder entender la relación con otros factores organizacionales como el estrés, el desempeño, el compromiso y el clima laboral (Palomino Carrera, 2021).

Este instrumento mide tres dimensiones: (a) Compromiso individual con 5 preguntas, (b) Satisfacción laboral con 8 preguntas y (c) Compromiso organizacional con 7 preguntas. El instrumento se encuentra compuesto por 27 ítems, los cuales se encuentran asociados a cada una de las dimensiones, y una escala dicotómica de 1 punto que va de “Si” y “No”; las dimensiones estudiadas

corresponden a la propia percepción del trabajador de forma interna de si mismo, pero no a la observación de dichos fenómenos.

En el Perú la validación de Condori Arias, (2022) en una muestra de 120 enfermeros del Centro de Aislamiento y Recuperación de Villa el Salvador en Lima; Se reporta que el instrumento para medir la felicidad presentó una confiabilidad de 0.889, y la Escala de Compromiso Organizacional (OCQ) mostró una confiabilidad de 0.875, ambas medidas mediante el coeficiente KR-20.

Para la medición del estrés laboral se utilizo el cuestionario de la OIT/OMS (Anexo 2) cuenta con 25 preguntas y escala de Likert de 1 a 7, en donde 1 es nunca y 7 es siempre. Las preguntas se encuentran distribuidas en base a las 7 dimensiones propuestas y, tanto el estrés laboral general como las dimensiones, se tabulan en base a la sumatoria de preguntas y los. Los niveles de estrés laboral se pueden categorizar como bajo, intermedio, estrés y alto, lo mismo ocurre con las dimensiones de la escala.

Este instrumento mide siete dimensiones: (a) Clima Organizacional con 4 preguntas, (b) Estructura Organizacional con 4 preguntas, (c) Territorio Organizacional con 3 preguntas, (d) Tecnología con 3 preguntas, (e) Influencia del líder 4 preguntas, (f) Falta de cohesión 4 preguntas y Respaldo de grupo (g) 3 preguntas. Las dimensiones estudiadas corresponden a la propia percepción del trabajador de forma interna de sí mismo, pero no a la observación de dichos fenómenos (Rodríguez et al. 2019; González, 2016)

En el Perú la validación de Takamura Saldaña, I. C. (2020) en una muestra de 300 colaboradores de una municipalidad de Piura, utilizaron el alfa de Cronbach de 0.89 indicando una buena fiabilidad.

La consistencia interna de los instrumentos se evaluará utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach (Anexo 1) y el coeficiente KR-20 (Kuder-Richardson 20) (Anexo 2) que mide la homogeneidad de los ítems dentro de cada cuestionario. Un valor del Alfa de Cronbach superior a 0.70 es considerado aceptable para investigaciones sociales. Por otra parte, el valor obtenido en el coeficiente de KR-20 (Kuder-Richardson 20) Fue de 0,82 siendo un valor bueno.

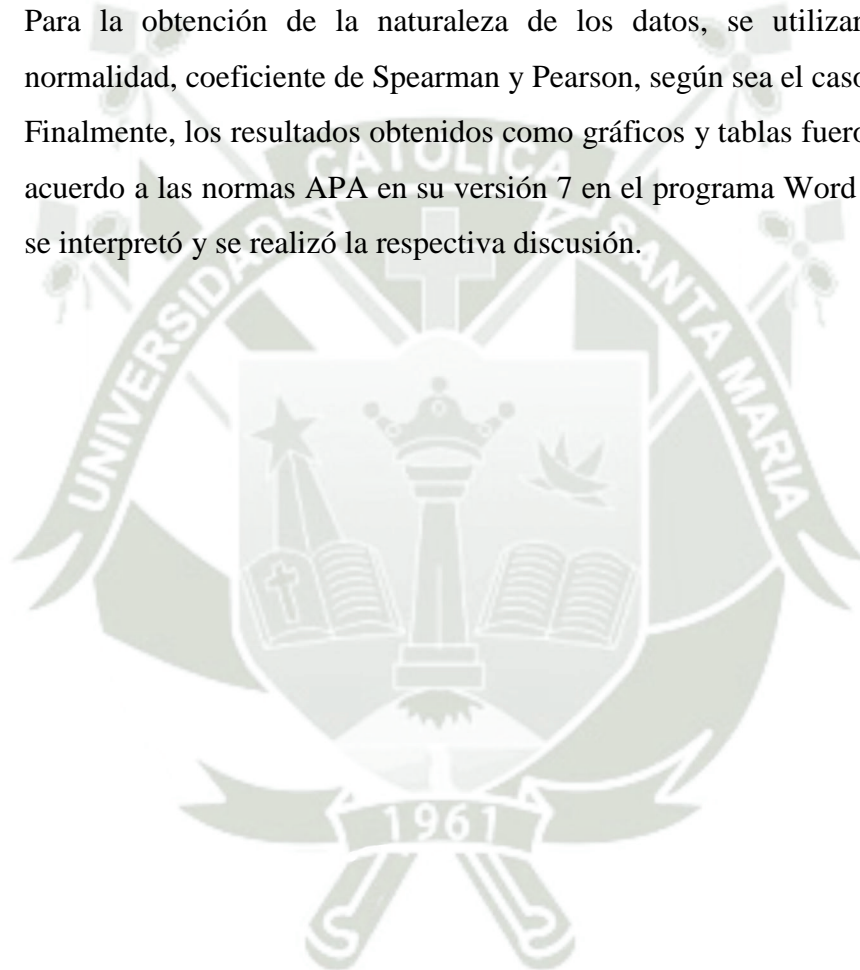
2.10.4. Criterios para el manejo de resultados

Una vez aplicados los instrumentos en la muestra obtenida anteriormente, se procedió a procesar la información mediante el software Excel 2021, ordenando y categorizando las variables para introducirlas en el software estadístico.

Seguidamente, se trasladó la información al Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) en su versión 26, en donde se realizó la estadística descriptiva de la muestra, además de aplicar estadística inferencial necesaria.

Para la obtención de la naturaleza de los datos, se utilizaron pruebas de normalidad, coeficiente de Spearman y Pearson, según sea el caso.

Finalmente, los resultados obtenidos como gráficos y tablas fueron ordenados de acuerdo a las normas APA en su versión 7 en el programa Word 2021, en donde se interpretó y se realizó la respectiva discusión.



CAPITULO III. RESULTADOS

3. RESULTADOS

Tabla 1

Felicidad laboral, según sus dimensiones

	Felicidad Laboral		Sentido positivo a la vida		Satisfacción con la vida		Realización personal		Alegría de vivir	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	56	30,43	29	15,76	15	8,15	43	23,37	15	8,15
Medio	69	37,50	154	83,70	57	30,98	139	75,54	50	27,17
Alto	59	32,07	1	0,54	112	60,87	2	1,09	119	64,67
Total	184	100	184	100	184	100	184	100	184	100

En la tabla 1 se observa que el 32,07% de los trabajadores administrativos de la Universidad Católica Santa María consideran tener un nivel felicidad laboral alto en sus áreas administrativas correspondientes, por otra parte, 37,50 % estima tener una felicidad laboral media y 30,43% de los trabajadores administrativos un bajo nivel de felicidad laboral. Respecto a las dimensiones de la variable; se encontró que el 83,70 % tienen un nivel medio en cuanto al sentido positivo a la vida, seguido de la realización personal que también tienen un nivel medio con un 75,54%, por lo contrario, la alegría por vivir con un nivel alto con un 64,67 % y finalmente, en cuanto a la satisfacción con la vida en un nivel alto presenta un 60,87%, y para la dimensión del sentido positivo de la vida solo una persona obtuvo un nivel alto con 0,54 %, de igual forma para la dimensión de la realización personal solo dos trabajadores administrativos correspondiente al 1,09% indican un nivel alto de felicidad laboral.

Tabla 2

Estrés laboral, según dimensiones

	Estrés Laboral		Clima organizacional		Estructura organizacional		Territorio organizacional		Tecnología		Influencia de líder		Falta de cohesión		Respaldo de grupo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	58	31,52	77	41,85	117	63,59	120	65,22	181	98,37	65	35,33	55	29,89	182	98,91
Medio	71	38,59	75	40,76	67	36,41	61	33,15	3	1,63	83	45,11	92	50,00	2	1,09
Alto	55	29,89	32	17,39	0	0,00	3	1,63	0	0,00	36	19,57	37	20,11	0	0,00
Total	184	100	184	100	184	100	184	100	184	100,00	184	100	184	100	184	100

En la tabla 2 se observa que el 29,89 % de los trabajadores administrativos de la institución consideran tener niveles de estrés laboral alto en sus áreas administrativas correspondientes, por otra parte, 38,59 % presentan un nivel de estrés laboral medio y 31,52 % de los trabajadores administrativos un bajo nivel de estrés. Respecto a las dimensiones de la variable; se encontró que el 50 % tienen un nivel medio en cuanto a la falta de cohesión, en segundo lugar, la influencia de líder que también tienen un nivel medio con un 45,11%, por lo contrario, el clima organizacional presentó un nivel alto con un 17,39 % y finalmente, en cuanto a las dimensiones estructura organizacional, tecnología y respaldo de grupo no obtuvieron valores altos de estrés laboral.

3.1. Análisis de la Naturaleza de los Datos de las Variables

El desarrollo de la estadística inferencial comenzó con el análisis de la naturaleza de los datos, con el objetivo de determinar con precisión los estadísticos que se utilizarían posteriormente. En este contexto, se llevó a cabo un análisis de normalidad de los datos obtenidos para cada variable y sus respectivas dimensiones, obteniéndose los siguientes resultados.

Tabla 3

Prueba de Normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Felicidad Laboral	0,131	184	0,000	0,909	184	0,000
Estrés Laboral	0,069	184	0,033	0,981	184	0,015

Nota. ^a. Corrección de significación de Lilliefors

Debido a que la cantidad de datos es mayor a 50 se tomó en cuenta la prueba de Kolmogorov-Smirnov para poder determinar la normalidad de las variables en estudio; de este modo al analizar dicho estadístico, se obtiene que para la Felicidad Laboral y Estrés laboral presentan un coeficiente menor que 0,05 (0,000 y 0,033); por lo cual podemos afirmar que la distribución de ambas variables no es normal, aceptando la hipótesis alterna (Ha: Los datos no presentan distribución normal).

Tabla 4

Prueba de Normalidad para las dimensiones de Felicidad Laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
FL (Dimensión) - Sentido positivo a la vida	0,285	184	0,000	0,766	184	0,000
FL (Dimensión) - Satisfacción con la vida	0,208	184	0,000	0,854	184	0,000
FL (Dimensión) - Realización personal	0,300	184	0,000	0,769	184	0,000
FL (Dimensión) - Alegría por vivir	0,235	184	0,000	0,822	184	0,000

Nota. ^a. Corrección de significación de Lilliefors

Analizando las dimensiones de la variable Felicidad laboral como el caso anterior, se puede observar que todas las dimensiones no poseen una distribución normal ($\alpha = 0,000$).

Tabla 5

Prueba de Normalidad para las dimensiones de Estrés laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EL (Dimensión) - Clima organizacional	0,108	184	0,000	0,982	184	0,016
EL (Dimensión) - Estructura organizacional	0,096	184	0,000	0,973	184	0,001
EL (Dimensión) - Territorio organizacional	0,091	184	0,001	0,985	184	0,047
EL (Dimensión) - Tecnología	0,105	184	0,000	0,971	184	0,001
EL (Dimensión) - Influencia de líder	0,072	184	0,021	0,989	184	0,163
EL (Dimensión) - Falta de cohesión	0,081	184	0,005	0,984	184	0,034
EL (Dimensión) - Respaldo de grupo	0,121	184	0,000	0,962	184	0,000

Nota. ^a Corrección de significación de Lilliefors

Con respecto a las dimensiones del Estrés laboral, se puede identificar que los datos de todas las dimensiones no tienen una distribución normal. Para las dimensiones, clima organizacional, estructura organizacional, tecnología y respaldo se obtuvo un coeficiente ($\alpha = 0,000$). Mientras que, para las dimensiones de territorio organizacional, influencia de líder y falta de cohesión obtuvieron coeficientes ($\alpha = 0,001$, $\alpha = 0,021$ y $\alpha = 0,005$) respectivamente.

Posteriormente realizadas las pruebas de normalidad y una vez determinada la naturaleza de los datos indicándonos que no presentan una distribución normal, para el análisis de correlación de las variables, el estadístico a utilizar será el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Para el caso del contraste entre las dimensiones de la Felicidad Laboral y Estrés Laboral, el estadístico a utilizar para la comparación de la Carga de Trabajo será el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

3.2. Relación entre las Dimensiones de la Felicidad Laboral y Estrés Laboral

Tabla 6

Correlación: Dimensión Sentido positivo a la vida y Estrés Laboral

			Estrés Laboral
Rho de Spearman	FL (Dimensión) - Sentido positivo a la vida	Coefficiente de correlación	-,240**
		Sig. (bilateral)	0,001
		N	184

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Analizando la correlación entre la dimensión Sentido positivo a la vida y el Estrés laboral, se obtuvo un p-valor inferior al 0,05 ($\alpha = 0,001$); por lo que se puede afirmar que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas, de esta forma se puede aceptar la hipótesis alterna (Ha: Existe una correlación; Ho: No existe una correlación).

Esta relación es inversa, de intensidad débil, debido al coeficiente obtenido (-,240), en este sentido se puede entender que, al incrementarse el estrés laboral percibido por los trabajadores administrativos de la institución, disminuirá la percepción del sentido de la vida.

Tabla 7

Correlación: Dimensión Satisfacción con la vida y Estrés Laboral

			Estrés Laboral
Rho de Spearman	FL (Dimensión) - Satisfacción con la vida	Coefficiente de correlación	-,356**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	184

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Analizando la correlación entre la dimensión Satisfacción con la vida y el Estrés laboral, se obtuvo un p-valor inferior al 0,05 ($\alpha = 0,000$); por lo que se puede afirmar que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas, de esta forma se puede aceptar la hipótesis alterna (Ha: Existe una correlación; Ho: No existe una correlación).

Esta relación es inversa, de intensidad débil, debido al coeficiente obtenido (-,240), en este sentido

se puede entender que, al incrementarse el estrés laboral percibido por los trabajadores administrativos de la institución, disminuirá la percepción satisfacción con la vida.

Tabla 8

Correlación: Dimensión Satisfacción con la vida y Estrés Laboral

			Estrés Laboral
Rho de Spearman	FL (Dimensión) - Realización personal	Coefficiente de correlación	-,294**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	184

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 8 podemos ver la correlación entre la dimensión Realización personal y el Estrés laboral, se obtuvo un p-valor inferior al 0,05 ($\alpha = 0,000$); por lo que se puede afirmar que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas, de esta forma se puede aceptar la hipótesis alterna (H_a : Existe una correlación; H_o : No existe una correlación).

Esta relación es inversa, de intensidad débil, debido al coeficiente obtenido (-,294), por lo que se entiende que, al aumentar el estrés laboral percibido por los trabajadores administrativos de la institución, disminuirá la realización personal, de esta forma impactará en la autoestima de los trabajadores.

Tabla 9

Correlación: Dimensión Alegría por vivir y Estrés Laboral

			Estrés Laboral
Rho de Spearman	FL (Dimensión) - Alegría de vivir	Coefficiente de correlación	-,374**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	184

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 9, en donde se compara la correlación entre la dimensión Alegría de vivir y el Estrés Laboral, dio como resultado una significancia menor al 0,05 ($\alpha = 0,000$), por lo cual se puede afirmar que si existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables. De este modo, se observa que presenta una correlación inversa, con intensidad moderada (-,374) por lo que se deduce que a

mayor es el nivel de estrés laboral la alegría de vivir disminuye, por lo que puede afectar a su bienestar emocional.

3.3. Relación entre la Felicidad laboral y el Estrés laboral

Tabla 10

Correlación: Felicidad Laboral y Estrés Laboral

			Estrés Laboral
Rho de Spearman	Felicidad Laboral	Coefficiente de correlación	-,397**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	184

Finalmente, en cuanto a la correlación entre la Felicidad Laboral y el Estrés Laboral de los trabajadores administrativos encuestados, de acuerdo a los valores de normalidad obtenidos como se aprecia en la Tabla 3, se procedió a realizar el análisis de correlación de Rho de Spearman, hallándose que si existe una relación entre la Felicidad Laboral con el Estrés Laboral ($\alpha = 0,000$) y que además presentan una correlación inversa, con intensidad moderada, lo que nos indica que entre los trabajadores administrativos el Estrés laboral es un determinante que influye en la felicidad de los colaboradores y que puede afectar sobre su área y en su desempeño dentro de su puesto de trabajo.

3.4. DISCUSIÓN

La felicidad laboral es un tema de investigación ampliamente investigado desde diferentes aristas; en el Perú habiendo aún pocas investigaciones enfocadas en los trabajadores administrativos de las Universidades en Perú, las que usualmente se centran en el estudio de la felicidad laboral del personal de las casas de estudio, asociándola principalmente con las variables como satisfacción laboral (Podestá Vega, 2024; Coronel Gonzales y Medina Castillo, 2020; Pérez, et al. 2019), desempeño laboral (Raa Vilca, P. J. 2024; Huamán Riques, 2024; Figueroa Gonzales, 2021), autoeficacia (Aguinaga Serruto y Palomino Huamani, 2022), calidad de vida en el trabajo (Deliacir Cuzquen Yocya y Esparza Huamanchumo, 2022; Sajami, E. A., et al. 2022), engagement (Larroche-Cueto, et al. 2024), motivación (Galarza Torres, 2021; Llatas Valdivia, 2019), compromiso organizacional (Andres Basilio y Rojas Cristobal, 2023; Rosas, F. T. C., et al. 2019), clima laboral (Atarama Palacios, 2022), clima organizacional (García García, 2023), gestión del bienestar social (Pelaez Garcia, 2021), compromiso laboral (Lezama Paredes, 2022), liderazgo directivo (Juarez Mariños, 2023), rendimiento laboral (Chervellini Orbezo, 2020; Orbezo y Manuela, 2020), talento humano (Galindo Espitia, 2019), resiliencia (Huincho Huayra, 2020), calidad de servicio (Inca-Parra y Lucas, 2022), productividad (Castellanos, 2022) y síndrome de burnout (Collan Velazco, et al. 2023).

El estudio resalta la importancia de abordar el bienestar de los trabajadores administrativos en instituciones educativas, un sector que tradicionalmente ha sido menos explorado en comparación con el ámbito docente. Se sugiere que futuras investigaciones incorporen enfoques cualitativos para comprender con mayor profundidad las percepciones y experiencias de los trabajadores frente al estrés y la felicidad laboral.

Además, sería pertinente analizar intervenciones organizacionales como programas de bienestar, desarrollo de liderazgo positivo y estrategias de conciliación entre la vida laboral y personal, con el fin de reducir el estrés y mejorar la felicidad en el trabajo.

La investigación confirmó que existe una relación inversa y moderada entre la felicidad laboral y el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la UCSM. Este hallazgo es consistente con estudios previos que han demostrado que niveles elevados de estrés tienden a reducir la percepción de bienestar y satisfacción laboral (García Barrios & Vega Peña, 2023). La correlación moderada

indica que, si bien el estrés es un factor determinante en la felicidad de los trabajadores, existen otros elementos contextuales y organizacionales que también influyen en su bienestar.

Desde una perspectiva teórica, los resultados se alinean con la Teoría del Bienestar en el Trabajo (Henríquez et al., 2023), la cual destaca la importancia del equilibrio entre logros personales, relaciones interpersonales y crecimiento profesional para alcanzar un estado óptimo de bienestar en el ámbito laboral. Asimismo, la Teoría del Capital Psicológico (Luthans et al., 2020) respalda la idea de que la resiliencia, el optimismo y la autoeficacia son factores clave que pueden mitigar los efectos negativos del estrés laboral.

Estudios nacionales e internacionales han documentado resultados similares en contextos universitarios. Por ejemplo, un estudio realizado en una universidad peruana por Cuba Torres (2021) encontró que altos niveles de estrés laboral afectan negativamente el engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos. De manera similar, Berrocal López y Farfán Montesinos (2021) analizaron la relación entre la inteligencia emocional y el estrés en docentes, concluyendo que el desarrollo de competencias emocionales ayuda a reducir los efectos adversos del estrés en el desempeño laboral.

A nivel internacional, Zapata Valle (2021) analizó la relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y la felicidad en el trabajo en el contexto de la pandemia, resaltando que estrategias activas de afrontamiento pueden potenciar el bienestar laboral. Por otro lado, Moreira y Rodríguez-Álava (2021) evidenciaron que un clima organizacional negativo incrementa significativamente el estrés laboral en trabajadores de instituciones públicas.

Por otra parte, los estudios realizados en el estrés laboral están enfocados en relación con diversas variables como el bienestar psicológico (Uzuriaga Caceres, 2019; Carranza Chávez, et al. 2021), inteligencia emocional (Bohorquez Cavero, et al. 2023; Linch Torres, 2022), también fue estudiado en el ámbito académico (Tasayco Rivera, 2022), impacto mindfulness (Guadalupe, et al. 2019), actitud de trabajadores (Teves Gutiérrez, 2021), calidad de servicio (Martinez Solsol, 2023), salud mental (Raymundo Castro, 2021), salud general (Portero De la Cruz, 2019), calidad de atención (Bautista Vidal y Nuñez Muñoz, 2023), eficacia organizacional (Reyes Podesta y Monzon

Gil, 2022), ausentismo del personal (Flores Llaullipoma y Sulca Chinchay, 2022), calidad de vida (Villanueva Espinoza, 2022), liderazgo transformacional (Benott Santander, 2019), actitud profesional (Campomanes Morales, 2023), estrategias de afrontamiento y estilos de afrontamiento (Bazán Rios, 2023; Rojas Bardales, 2021), comunicación organizacional (Rojas López, 2019), resiliencia (Sánchez Morales, 2021), debido a los niveles altos de estrés laboral se estudió el síndrome de Burnout (Alarcon Encarnacion y Cuya Melgarejo, 2022).

En cuanto a los antecedentes específicos de felicidad y estrés laboral, se encontraron solo las investigaciones de Rodríguez, y colaboradores (2019) en una agencia de aduanas del callao en la ciudad de Lima, y García Barrios y Vega Peña (2023) en trabajadores de una empresa de construcción en la ciudad de Arequipa, en el ámbito laboral de trabajadores administrativos de diferentes casas de estudios no se encontró trabajos realizados en la ciudad de Arequipa.

La salud mental incluye una amplia gama de actividades directas o indirectas, concernientes con el componente del bienestar mental, equivalente a la definición de salud que da la Organización Panamericana de la Salud junto con la Organización Mundial de la Salud (OPS-OMS, 2020^a). Por otra parte (Arias, 2012b citado por Salcedo y Vallejo, 2021) considera al estrés como un fenómeno mediador que actúa como un factor desencadenante de enfermedades como la diabetes mellitus, la artritis, la hipertensión, la cardiopatía coronaria, la gastritis, las úlceras pépticas, las alergias a la piel, el cáncer y entre otras. En cuanto al cumplimiento de diversas actividades y alcanzar metas se encontró en común la relación del estrés desde una perspectiva moderadora o mediador entre la relación de una amplia gama de variables (Butt et al. 2019; Wu y Wang, 2020 y Gallardo Valdivia, 2022). También puede influir el estrés laboral de acuerdo a la intensidad de la demanda laboral o por problemas de índole organizacional. Las diferentes concepciones ponen el relieve en que el estrés es una experiencia individual que varía en relación con la percepción de cada persona frente a situaciones organizacionales subjetivas o reales o ante la presencia de elementos exhaustivos (Buitrago-Orjuela, et al. 2021).

En relación a eso, la presente investigación se planteó el análisis de la felicidad en relación con el estrés de personal administrativo que trabaja en la Universidad Católica Santa María de la ciudad de Arequipa, en un contexto muy particular como lo es la funcionalidad y percepción de sus labores cotidianas dentro la institución, el cual, dada su significancia tan alta en cuanto de la salud como

la percepción de la felicidad que presentan y como sobrellevan esta percepción en su día a día, que ocurre de una forma “constante” en donde los trabajadores pasan por una serie de situaciones que comprometen la estabilidad laboral, económica y mental, adecuándose a una forma más estresante de cumplir ciertos objetivos debido a un mayor interés y preocupación a que los trabajadores produzcan más (Cruz-Zuñiga, et al. 2022).

En cuanto a los objetivos planteados, la relación entre las variables fue inversa y moderada, se puede deducir que la felicidad laboral va a depender del estrés laboral que presenten los trabajadores administrativos de la institución como factor primordial (Iberos Pari, et al. 2023; Chipoco et al., 2019). La mayoría de los trabajadores evidenciaron niveles altos en cuanto a satisfacción con la vida (60,87%) y la alegría de vivir (64,67%), en cuanto al nivel bajo de felicidad se vio reflejado en la realización personal (23,37%), dichos resultados difieren con (García Barrios y Vega Peña, 2023) En cuanto a las dimensiones del estrés laboral predominó un nivel medio en cinco de las siete dimensiones siendo el respaldo de grupo y tecnología.

En su gran mayoría, los trabajadores se mostraron receptivos e identificados en todo momento con la empresa, esto se puede ver evidenciado con los resultados, ya que la dimensión con más alto índice de felicidad es la alegría por vivir de vivir. Estos resultados son similares a los hallados por otras investigaciones realizadas con personal de construcción, como el estudio de (García Barrios y Vega Peña, 2023; Bustamante y Escapa, 2021), quienes encontraron un nivel feliz en la dimensión realización personal (41 %) y un nivel altamente feliz en las dimensiones sentido positivo de la vida (74,6 %), satisfacción con la vida (59,8 %) y en alegría de vivir (65,6 %).

Por otra parte, el estudio de Los Rios, et al. (2020) en donde hallaron un nivel feliz y altamente feliz. Encontraron relación de diversos factores como la percepción de buenas relaciones laborales, el sentimiento de valorización personal o presentar una buena compensación económica. Sin embargo, hay otros factores fisiológicos que incrementan el estrés debido a la situación por la que esté pasando el área o la institución en cualquier momento (Oblitas Guadalupe, et al. 2019).

Finalmente, la promoción de la felicidad laboral es importante para el desarrollo de las organizaciones dada la relación que esta tiene con la competencia profesional entorno laboral que

fomenta la felicidad incrementa la motivación y el compromiso de los empleados, mejorando su desempeño y habilidades profesionales de esta manera también se ve influenciado el desempeño laboral (Muñoz y Casallas, 2021), la productividad y el éxito empresarial (Mora, et al. 2024), clima organizacional y satisfacción laboral (Paz, et al. 2021). Fomentar la felicidad en el trabajo actúa como un factor protector contra el estrés laboral y el agotamiento emocional. Un ambiente laboral positivo puede reducir la incidencia del síndrome de burnout (Guerra, et al. 2021).

Entre las fortalezas del estudio, destaca el uso de instrumentos validados para medir la felicidad y el estrés laboral en la población peruana, garantizando la confiabilidad de los resultados. Asimismo, la metodología cuantitativa-correlacional permitió establecer la relación entre ambas variables de manera objetiva.

Sin embargo, entre las limitaciones se encuentra la naturaleza transversal del estudio, que impide analizar la evolución del estrés y la felicidad laboral en el tiempo. Además, aunque se identificó una correlación moderada, no se exploraron a profundidad otros factores organizacionales que podrían influir en la felicidad laboral, como el liderazgo transformacional o la cultura organizacional.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se concluye que los trabajadores administrativos de la UCSM experimentan un grado de felicidad predominantemente alto en dimensiones como satisfacción con la vida y alegría de vivir, evidenciando un bienestar general positivo. Sin embargo, se identificaron niveles medios en el sentido positivo a la vida y bajos en realización personal, lo que sugiere áreas específicas para mejorar. Estos resultados destacan la importancia de implementar estrategias organizacionales que refuercen el desarrollo personal y profesional de los empleados, promoviendo un entorno laboral que fomente su bienestar integral.

SEGUNDA: Los empleados administrativos de la institución experimentan un nivel de estrés laboral mayoritariamente medio, siendo las dimensiones de influencia de líder y clima organizacional evidenciando que estos factores representan las principales fuentes de tensión para los empleados administrativos. Esto sugiere que la percepción de un liderazgo insuficiente y un entorno organizacional poco claro impactan significativamente en el bienestar de los trabajadores. Por ello, es fundamental fortalecer la comunicación, el respaldo por parte de los líderes y la definición de políticas organizacionales que promuevan un ambiente más colaborativo y estructurado para reducir el estrés laboral.

TERCERA: Existe una relación inversa y moderada entre la felicidad y el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la UCSM, lo que indica que, a mayores niveles de estrés, la percepción de felicidad disminuye significativamente. Este hallazgo resalta que dimensiones como la alegría de vivir y la satisfacción con la vida están negativamente influenciadas por factores estresantes relacionados con el clima organizacional y el liderazgo.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se hace necesario implementar estrategias para reducir el estrés laboral mediante la mejora de las condiciones laborales, el fortalecimiento del liderazgo y la promoción de actividades que refuercen el bienestar emocional de los empleados, impactando positivamente en su felicidad y productividad.

SEGUNDA: Se sugiere ampliar la investigación, considerando otros factores desencadenantes de estrés laboral que estén influenciados a la felicidad laboral en diferentes casas de estudios, con la finalidad de conocer la percepción de las diferentes estructuras organizacionales y el manejo de este fenómeno para un mejor desempeño laboral y un mejor cuidado de salud mental de los trabajadores administrativos de diferentes áreas.

TERCERA: En la presente investigación al encontrar relación significativa entre la felicidad y el estrés laboral, siendo la dimensión alegría por vivir con la que se obtuvo mayor relación; por lo que se recomienda en futuras investigaciones se centre en indagar bajo que factores afectan directamente en dicha dimensión, además considerar también metodologías cualitativas y longitudinales, al igual de manera retrospectiva para que de esta forma se pueda profundizar en hallazgos nuevos y compararlos con anteriores para tener una visión más amplia del presente tema.

REFERENCIAS

Aguinaga Serruto, J. F., & Palomino Huamani, G. D. (2022). Felicidad laboral y Autoeficacia en una empresa privada de la ciudad de Lima.

Alarcon Encarnacion, M. X., & Cuya Melgarejo, C. M. (2022). Felicidad y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima metropolitana 2022.

Alarcón, M. (2006). Definición de felicidad y bienestar subjetivo. *Revista de Psicología Positiva*, 21(3), 99-115.

Alarcón, R. (2006). Desarrollo y validación de una escala para medir la felicidad. *Revista Interamericana de Psicología*, 40(1), 95-102.

Alshmemri, M., Shahwan-Akl, L., & Maude, P. (2017). Herzberg's Two-Factor Theory. *Life Science Journal*, 14(5), 12-16. doi:10.7537/marslsj140517.03.

Álvarez, A., Coronel, B., & Ruiz, C. (2017). Niveles de felicidad laboral y satisfacción en el trabajo: un estudio comparativo. *Revista Latinoamericana de Psicología Laboral*, 9(2), 78-94.

Amaya, J., & Cols. (2019). Impacto del estrés y el clima laboral en la salud mental y el rendimiento laboral de los empleados contratados. *Revista Internacional de Psicología Laboral*, 14(2), 45-62.

Andres Basilio, J. T., & Rojas Cristobal, I. A. (2023). Felicidad laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los trabajadores de la unidad de salubridad y áreas verdes de la Municipalidad Distrital de Yanacancha–Pasco, 2020.

Arévalo Barrera, M. J. C. U., Quiroz Carhuatanta, M. S. J., & Delgado Bardales, J. M. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8615-8654. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.943

Arias, W., Masías, M. A., Muñoz, E., & Arpasi, M. (2013). Espiritualidad en el ambiente laboral y su relación con la felicidad del trabajador. *REVISTA DE*, 4, 11.

Atarama Palacios, J. E. (2022). Felicidad y clima laboral en trabajadores de salud en una institución castrense-contexto Covid-19.

Berrocal López, E. P., & Farfán Montesinos, H. L. A. (2021). Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes de la IEP Sir Alexander Fleming Arequipa – 2021.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2018). Job Demands–Resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>

Ballón, M. (2018). Clima organizacional y la felicidad laboral percibida por las enfermeras en el Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima- 2016 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16999>

Bautista Vidal, C. A., & Nuñez Muñoz, A. E. (2023). Estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de Salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022

Bazán Rios, Z. J. (2023). Estrés laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores de producción de una empresa de Lima Metropolitana.

Bazualdo, L. (2018). Influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral de los empleados. *Revista Latinoamericana de Psicología Laboral*, 12(2), 102-118.

Benott Santander, J. D. C. (2019). Relación entre el estrés laboral y el liderazgo transformacional en el personal académico de la Institución casuarinas International College de Monterrico 2018.

Bericat, E., & Acosta, M. J. (2021). La paradoja latinoamericana de la felicidad. Consideraciones teórico-metodológicas. *Revista mexicana de sociología*, 83(3), 709-743.

Bohorquez Cavero, M. M., Floreano Yarleque, H. D. P., Salcedo Romani, R. L., Monterrey Quiroz, T. I., & Zevallos Santos, J. A. (2023). Inteligencia emocional y estrés laboral en los docentes de pregrado de una universidad privada de Ica, 2022-II.

Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2020). El impacto psicológico de la cuarentena y cómo reducirlo: revisión rápida de la evidencia. *The Lancet*, 395(10227), 912- 920.

Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131-

146.

Cadena SER. (2024, octubre 9). La precariedad laboral afecta a la salud mental de las personas trabajadoras. <https://cadenaser.com/murcia/2024/10/09/la-precari-idad-laboral-afecta-a-la-salud-mental-de-las-personas-trabajadoras-radio-murcia/>

Campana, G. (2021). Niveles de estrés y compromiso organizacional en los trabajadores: una perspectiva longitudinal. *Revista de Psicología del Trabajo*, 16(2), 78-92.

Campomanes Morales, Y. C. (2023). Nivel de estrés laboral y actitud del profesional de enfermería en una clínica de San Isidro, 2023

Campos, E., González, A., & Jacott, L. (2018). Bienestar subjetivo y satisfacción vital del profesorado. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 16(1), 105-117. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/551/55160047007/55160047007.pdf>

Canales Avalos, F. F., & Quesquén Noel, J. L. (2021). Compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima Metropolitana, 2020.

Carranza Chávez, M. Y., & Ortiz Carrera, S. C. (2021). Estrés laboral, bienestar psicológico y miedo al COVID-19 en policías de Trujillo durante la pandemia

Carrasco Chirito, J. J. (2021). Estrés laboral en los trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital del distrito de Pueblo Libre-Lima, 2021.

Casadiegos, E. M. I., Mogollón, J. M. G., & León, R. B. (2021). Percepción de la felicidad de los trabajadores de algunos restaurantes de Acodres Capítulo Norte de Santander. *Conocimiento global*, 6(1), 246-265.

Castellanos, G. O. D. (2022). Relación entre felicidad y productividad. Un análisis empírico. *ECO revista académica*, (27), 25-36

Castillo Vera, W. L., Montañó García, Y., & Pertuz Erazo, C. P. (2020). Relación entre felicidad y estrés en el trabajo en una muestra de trabajadores.

Castro-Martínez, A., Díaz-Morilla, P., & Pérez-Ordoñez, C. (2022). Nuevas estrategias de gestión corporativa: la cultura visual como elemento de la comunicación interna y la felicidad laboral. *methaodos. revista de ciencias sociales*, 10(2), 379-392.

Charles Leija, H. A., Toledo, M., Ballesteros Valdés, R., & Guerreo, I. (2022). Comparación del bienestar socioemocional de los estudiantes de nivel preparatoria en Universidad Tecmilenio antes y durante la contingencia del Covid-19.

Chavez Tito, D. A. (2024). Relación entre felicidad laboral y engagement en el banco Interbank-Agencia Ayacucho, 2023.

Chiang-Vega, M., Hidalgo-Ortiz, M. J. P. y GómezFuentealba, M. N. (2021). Effect of job satisfaction and confidence on the organizational climate, through structural equations. *Retos*, 11(22), 347-352. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>

Chiavenato, I. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: McGraw Hill.

Chipoco, A., et al. (2019). Asociación entre felicidad y estrés laboral en trabajadores de la salud. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 15(3), 112-128.

Collan Velazco, F. D. L. Á. C., Cubas Romero, T. L., & Mendoza Chávez, G. (2023). Felicidad y síndrome de burnout en profesionales de salud de un hospital nacional de Lima Metropolitana en tiempos de pandemia.

Condori Arias, I. (2022). Felicidad laboral y compromiso organizacional del personal de enfermería del centro de aislamiento y recuperación en Villa el Salvador, 2022.

Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Fuentes ocupacionales de estrés: Una revisión de la literatura relacionada con la enfermedad coronaria y la salud mental. *Journal of Occupational Psychology*, 49(1), 11-28.

Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., & Alvarado, A. (2020). Compromiso organizacional: antecedentes y consecuencias. *Conciencia Tecnológica* (60), 1-15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>

Coronado, J., Olortegui, M., Pérez, D., & Rondón, S. (2019). Influencia del compromiso organizacional en la felicidad laboral. *Revista de Psicología Organizacional*, 30(1), 58-72.

Coronel Gonzales, C. M., & Medina Castillo, J. P. (2020). Felicidad y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores peruanos, en el contexto del COVID-19.

Cruz, L. R. (2023). Estrategias para mejorar la felicidad y reducir el estrés en el entorno laboral de empresas tecnológicas en Perú. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.

Cruz-Zuñiga, N., Alonso Castillo, M. M., Armendáriz-García, N. A., & Lima Rodríguez, J. S. (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista española de salud pública*, 95, e202104057.

Cuba Torres, A. D. (2021). *Estrés laboral y engagement en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa*, 2021.

De los Ríos, S., Toledo, C., Chacón, A., Vegas, M. (2020). *La motivación y su relación con la felicidad en la empresa Inka construcciones*. Lima Perú (Tesis de magíster).

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16176/RIOS_TOL E DO MOTIVACION_INKA.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Deliacir Cuzquen Yocya, S. R., & Esparza Huamanchumo, R. M. (2022). Calidad de vida en el trabajo de los colaboradores municipales de Túcume-Perú. *Revista San Gregorio*, 1(51), 78-95.

Diener, E., & Seligman, M. E. P. (2004). Beyond money: Toward an economy of well-being. *Psychological Science in the Public Interest*, 5(1), 1–31. <https://doi.org/10.1111/j.0963-7214.2004.00501001.x>

Duche, R., & Rivera, P. (2019). Satisfacción laboral y factores de felicidad: un estudio longitudinal. *Revista de Psicología Industrial y Organizacional*, 10(2), 88- 104.

Expósito Díaz, M. D. M. (2020). Felicidad laboral: un análisis de sus causas y consecuencias. *Revista Internacional de Psicología Aplicada*, 15(3), 112-128.

Fatama Guerra, D., & Flores Huayhuas, A. J. (2021). *Estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú-Arequipa*, 2020

Figuroa Gonzales, R. E. (2021). *Felicidad en el trabajo y desempeño laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito del Perú*, 2021.

Fisher, C. D. (2010). Felicidad en el trabajo. *International Journal of Management Reviews*, 12(4), 384-412.

Flores Llaullipoma, C. V., & Sulca Chinchay, E. C. (2022). *Estrés laboral y ausentismo del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima-Perú)*, 2022.

Folkman, L. y. (2017). Cultivando emociones. medigraphic. Recuperado el 22 de Noviembre de 2021, de <http://convivenciapositiva.blogspot.com/2015/03/cultivandoemociones-2->

Fredrickson, B. L. (2001). "El papel de las emociones positivas en la psicología positiva: la teoría amplía-y-construye de las emociones positivas". *Psicólogo Americano*, 56(3), 218-226.

Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56(3), 218–226. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.56.3.218>

Freudenberger, H. J. (1974). El burnout del personal. *Revista de Temas Sociales*, 30(1), 159–165.

Fuchs, R. M. (2023). Teletrabajo y balance trabajo-vida: nuevo paradigma en pandemia (Capítulo). <https://hdl.handle.net/11354/3998>.

Galindo Espitia, D. M. (2019). La felicidad laboral factor clave en las empresas para retener el talento humano.

Gallardo Valdivia, R. R. (2022). Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores.

García Barrios, U. K., & Vega Peña, M. E. (2023). Felicidad y estrés laboral en trabajadores de una empresa de construcción del distrito de Cerro Colorado, de la ciudad de Arequipa, 2022.

García García, N. Y. (2023). Clima organizacional en la felicidad laboral del personal de salud en un hospital IIE en Lima, 2023.

García, E. (2018). Bienestar emocional y felicidad en el lugar de trabajo. *Revista de Psicología Positiva*, 23(4), 180-195.

García, E. (2019). Programas de prevención del estrés laboral: un análisis comparativo. *Revista de Psicología de la Salud Ocupacional*, 15(1), 45-60.

García, E. (2020). Relación entre felicidad y compromiso organizacional en el personal de salud. *Revista de Psicología Positiva*, 25(4), 201-215.

García, E. (2022). Estrés laboral y compromiso organizacional en los empleados: una

revisión. *Revista Nacional de Psicología Laboral*, 12(3), 205-220.

García, U., & Vega, M. (2023). Relación entre felicidad y estrés laboral en trabajadores de la construcción en Arequipa. *Revista de Psicología del Trabajo*, 25(2), 78-92.

Gómez Cárdenas, E. E., Borda Borda, A. G., Giraldo Valencia, L. M., Cortés Ávila, S., & Forigua Tamayo, S. D. (2020). Influencia de la felicidad en la productividad de los trabajadores en las organizaciones de Colombia (Bachelor's thesis, Universidad EAN).

Goncalves, A. (1997). Dimensiones del Clima Organizacional. <https://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>

González, J. (2016). Análisis situacional del estrés laboral y sintomatología más común en el personal aeronáutico del servicio de vigilancia aérea del ministerio de seguridad pública de Costa Rica (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.

González, R., & Cols. (2020). El clima organizacional y liderazgo efectivo como protectores contra el estrés laboral. *Revista Internacional de Psicología Organizacional*, 16(1), 32-50.

Grant, A. M. (2008). "Dar y Recibir: Cómo Ayudar a los Demás, Superar los Obstáculos y Aumentar la Efectividad Personal". Editorial Desclée De Brouwer.

Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (1970). Trabajo y familia: ¿Aliados o enemigos? Qué sucede cuando los profesionales de negocios enfrentan opciones de vida. Nueva York: Oxford University Press.

Guadalupe, L. A. O., Gómez, J. C. A., Oré, L. S. B., Navarro, C. E. B., Ortega, F. R. F., & Gómez, N. A. N. (2019). Impacto del mindfulness en la salud y el estrés laboral en trabajadores de una universidad de Lima sur, Perú. *Revista Científica Salud Uninorte*, 35(2).

Guerra, H. (2018). Diferencias de género en la felicidad laboral: un análisis comparativo entre médicos y enfermeras. *Revista de Psicología de Género*, 20(1), 55-70.

Guerra, J. A., Rojas, L., Vera, L. V. P., Zevallos, I. J. V., & Meza, L. F. V. (2021). Programa educativo para la prevención del Síndrome de Burnout y Estrés Laboral en docentes universitarios de la Universidad Técnica de Manabí, República del Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(11), 124-139.

Gutiérrez, P., & Salas, D. (2022). Motivación y estrés laboral en trabajadores

administrativos de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa. *Gestión y Desarrollo*, 8(3), 112-130.

Henríquez, J. A. S., Cortés, P. N., & Alcaino, J. A. V. (2023). La felicidad en el trabajo. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(103), 1361-1380.

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Wiley.

Herzberg, F. (2008). *One More Time: How Do You Motivate Employees?* Boston: Harvard Business School Press.

Huallata Quispe, D. C. (2021). *Felicidad y engagement en el personal de enfermería de la Red de Salud Lampa*, 2021.

Huamán Riques, E. N. (2024). *Felicidad en el trabajo y su relación con el desempeño laboral de docentes en una Universidad Privada*, Lima-2023.

Huincho Huayra, M. S. (2020). *Nivel de felicidad y nivel de resiliencia en alumnos de una universidad privada limeña*.

Iberos Pari, A. D., & Pérez Ochoa, F. Z. (2023). *Estrés laboral y felicidad en personal de salud del hospital regional Manuel Núñez Butron Puno*, 2022.

Inca-Parra, J. A., & Lucas, F. R. (2022). *Talento humano y calidad de un servicio hospitalario peruano*. Sinergias Educativas.

Instituto Europeo de Psicología Positiva, I. (2020). *Modelo Perma de Martin Seligman: Psicología Positiva*. <https://www.iepp.es/modelo-perma/>

Juarez Mariños, S. N. (2023). *Liderazgo directivo y felicidad laboral en la IEP Mi Fray Martín La Esperanza-Trujillo*, 2023.

Larroche-Cueto, B. A., Saravia-Ramos, G. D. P., Nolzco-Labajos, F. A., Romero, R. A. M., & Carhuacho-Mendoza, I. M. (2024). Satisfacción laboral y engagement en colaboradores de empresas comerciales de Lima, Perú. *Interciencia*, 49(3), 158-165.

Lazarus, R. S. (1999). "Emociones y Adaptación: Conceptos Básicos y Problemas de

Investigación". *Revista de Psicología General y Aplicada*, 52(1), 3-17.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.

Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2003). *Organización del trabajo y estrés: Enfoques sistemáticos de problemas para empleadores, gerentes y representantes sindicales*. OMS.

León, M. (2019). Relación entre felicidad laboral y compromiso organizacional en colaboradores de empresas. *Revista Nacional de Psicología Organizacional*, 11(4), 215- 230.

Lévano Escobedo, F. M., & Mamani Charca, K. C. (2021). *Felicidad y compromiso organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Cayma, Arequipa 2021*.

Leyton, M., Batista, M., & Jiménez-Castuera, R. (2020). Prediction model of healthy lifestyles through the self-determination theory in physical education students//Modelo de predicción de los estilos de vida saludables a través de la Teoría de la Autodeterminación de estudiantes de Educación Física. *Revista de Psicodidáctica*, 25(1).

Lezama Paredes, J. (2022). *Felicidad, compromiso y satisfacción laboral en colaboradores millennials de una consultora de tecnología de la ciudad de Trujillo*.

Linch Torres, E. L. (2022). *Nivel de inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras de hospitales I–Red Asistencial La Libertad ESSALUD*.

Llatas Valdivia, E. (2019). *Felicidad y motivación laboral del profesional docente de la Institución Educativa San Ramón Cajamarca 2019*.

López, M. G. S., & Quezada-Torres, W. D. (2022). *Felicidad y engagement laboral en APROFE a nivel nacional en tiempos de Covid-19*. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 22(35)

Lozano Rodríguez, J. (2022). *Carga de trabajo y clima organizacional en trabajadores de una empresa de saneamiento ambiental durante la pandemia*.

Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). "Los beneficios del afecto positivo frecuente: ¿La felicidad conduce al éxito?". *Revista de Psicología Positiva Aplicada*, 60(6), 929-937.

Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2020). Psychological capital: Development and applications in the workplace. *Journal of Organizational Behavior*, 41(4), 365-380.

Macias-Moreira, M. E., Zambrano-Cedeño, L. A., & Gómez-Bravo, N. V. (2021). El Ambiente de Trabajo y su Influencia en la Satisfacción Laboral como Prevención del Estrés en los Empleados. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 586-601.

Mahecha, J., et al. (2015). Gestión de la felicidad en las organizaciones: una perspectiva contemporánea. *Revista Internacional de Gestión Organizacional*, 30(1), 45- 60.

Mamani, L., & Pérez, R. (2021). Estrés laboral y calidad de vida en personal administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa durante la pandemia por COVID-19. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 10(1), 78-92.

Mamani, E. L., Huancollo, D. F. M., Cari, L. W. C., & Apaza, K. A. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 356-372.

Mamani, L. (2019). Felicidad Y Satisfacción laboral en los profesionales asistenciales de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado, AREQUIPA–2018 (Doctoral dissertation, UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN).

Marrero-Centerno, J., Moreno-Velasquez, I. & Sánchez-Cardona, I. (2018). Fibromialgia en Trabajo: explorando su Impacto en el Desempeño Laboral. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 36(1), 8-21.

<https://doi.org/10.21772/ripo.v36n1a01>

Martinez Solsol, J. A. (2023). Estrés laboral y calidad de servicio en la Empresa Teleavance Tu Call Center, Lima-Perú 2023.

Medina, N. D. V., & Balcázar, G. M. (2021). El liderazgo transformacional y su influencia en el sentido de pertenencia laboral. Una revision literaria en el contexto organizacional. *NovaRua*, 13(22).

Meléndez, J., & Bardales, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)

Mora, E. R. C., Quezada, A. V. V., Guevara, E. M. R., & García, P. A. S. (2024). Ética en la comunicación moderna: el papel de la verdad y la transparencia. *Sage Sphere International Journal*, 1(1).

Morales, S. (2017). Niveles de felicidad laboral en empleados de diferentes edades: un análisis transversal. *Revista de Psicología del Trabajo*, 16(1), 42-57.

Morales, S. (2018). Correlación entre estrés y compromiso laboral en el personal de ventas. *Revista de Psicología Empresarial*, 14(3), 135-150.

Moreira, D., & Rodríguez-Álava, A. (2021). Estrés laboral y clima organizacional en el personal operativo del Cuerpo de Bomberos. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud GESTAR*. ISSN: 2737-6273., 4(8 Ed. esp.), 212-228.

Morera, L. P., & de Tendencias, D. D. O. (2024). *Felicidad en Argentina 2024*.

Muñoz, P. A. E., & Casallas, M. I. R. (2021). Relación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral: análisis bibliométrico, evolución y tendencias. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (64), 241-280.

Noda Pérez, Noelia. "Estrés y afrontamiento en familias de niños/as con trastorno del espectro autista (TEA) Una revisión sistemática." (2022).

Oblitas Guadalupe, L. A., Anicama Gómez, J., Bayona Oré, L. S., Bazán Navarro,

C. E., Ferrel Ortega, F. R., & Núñez Gómez, N. A. (2019). Impacto del mindfulness en el estrés en trabajadores de una universidad de Lima sur. *Revista Salud Uninorte*, 35(2), 238-249.

OIT. (2016). *Estrés ocupacional y salud laboral*. Ginebra, Suiza: Autor.

Olaniyan, O. S. y Hystad, S. W. (2016). Employees' psychological capital, job satisfaction, insecurity, and intentions to quit: The direct and indirect effects of authentic leadership. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(3), 163-171. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2016.09.003>

OMS. (2008). *Estrés laboral: un enfoque integral*. Ginebra, Suiza: Autor. OMS. (2017). *Estrategias de prevención del estrés laboral: un enfoque basado en la evidencia*. Ginebra, Suiza: Autor.

Ortiz Guzmán, A. (2020). *El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo*.

Revista Daena: International Journal of Good Conscience, 15(3).

Pabón Becerra, J. L., & Londoño Zuluaga, N. (2021). Factores que influyen en la felicidad laboral en el área aprendizaje organizacional regional Antioquia (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).

Páez Monsalve, D. R. (2020). Los factores de productividad que determinan la felicidad laboral.

Palomino Carrera, D. A. (2021). Felicidad y engagement laboral en los trabajadores del área de producción de una Planta Industrial en Lurín, 2020

Palomino, P., & Freire, R. (2019). Relación entre la felicidad y el estrés laboral en empleados administrativos de una universidad peruana. *Revista de Psicología Organizacional y del Trabajo*, 5(2), 45-56. <https://doi.org/xxxxx>

Patlan, R. (2019). Estrés laboral: causas y consecuencias en el entorno laboral. *Revista Internacional de Salud Ocupacional*, 12(2), 78-92.

Paz, M. Á. B., & Saldarriaga, C. A. C. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *LLamkasun: Revista de Investigación Científica y Tecnológica*, 1(2), 35-51.

Pelaez Garcia, D. M. (2021). Gestión del bienestar social y su relación con la felicidad laboral de los colaboradores administrativos en una universidad privada de Trujillo-2020.

Pérez, Aleixandre Duche, and Gabriela Lucia Rivera Galdos. "Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas." *Enfermería Global* 18.2 (2019): 353-373.

Pérez, K. A. (2020). Relación entre el estrés laboral y la felicidad en trabajadores de empresas de comercio en Lima. (Tesis de Maestría). Universidad de San Martín de Porres.

Plaza, M. (2015). Perspectivas filosóficas sobre la felicidad: una revisión crítica. *Revista de Filosofía y Psicología*, 30(2), 88-102.

Podestá Vega, M. S. (2024). Estrés laboral y satisfacción laboral en docentes del Instituto Superior Privado Santa Lucia, Tarma–2022.

Porras, N., & Parra, L. (2019). La felicidad en el trabajo: entre el placer y el sentido. *Equidad y Desarrollo*, 1(34), 181-197. doi: <https://doi.org/10.19052/eq.vol1.iss34.9>

Portero De la Cruz, S. (2019). Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud

general del personal sanitario de urgencias.

Powell, G. N., & Greenhaus, J. H. (2010). Sex, gender, and the work to family interface: Exploring negative and positive interdependencies. *Academy of Management Journal*, 53(3), 513-534.

Pretto García, E. D. R. (2023). Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores del hospital Aplao, 2022.

Quintanilla, C. A. M., del Junco, J. G., & Valero, E. I. (2022). Revisión sistemática de la felicidad en el ámbito laboral de las organizaciones Iberoamericanas. *RAN-Revista Academia & Negocios*, 8(2), 261-278.

Ramírez, A., Orozco, D., & Garzón, M. (2020). Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y la satisfacción laboral. *Dimensión Empresarial*, 18(2), 1-18. doi: <https://doi.org/10.15665/dem.v18i2.2057>

Ramirez, M., et al. (2020). Importancia de la gestión de la felicidad en las empresas. *Revista de Psicología Organizacional*, 35(3), 150-165.

Ramirez, P. M., & Maddio, G. (2019). FELICIDAD ORGANIZACIONAL ¿CÓMO IMPLEMENTARLA Y POR QUÉ? Mendoza, Argentina.

Ramos, A., & Moyano, B. (2007). Impacto de la felicidad en el lugar de trabajo en la satisfacción laboral. *Revista de Psicología Laboral y Organizacional*, 18(2), 78-92.

Raymundo Castro, Y. (2021). Estrés laboral y salud mental en el contexto de la pandemia COVID-19 en docentes de educación secundaria, Huancavelica-2020.

Rey, R. (2020). Niveles de felicidad laboral y su relación con el bienestar de los colaboradores. *Revista de Psicología Organizacional*, 35(4), 321-335.

Reyes Podesta, J. P., & Monzon Gil, R. E. (2022). El estrés laboral y su relación con la eficacia organizacional en las empresas del sector bancario en Lima, 2021.

Rodríguez, J. E. C., Ascencion, A. M. F., Valdiia, L. D. T., & Lopez, U. C. V. (2019). Felicidad y estrés laboral de los trabajadores en una agencia de aduanas del Callao (Master's thesis, Pontificia Universidad Católica del Perú (Peru)).

Rojas Bardales, E. (2021). Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Dirección Contra Trata de Personas de Lima

Rojas López, R. L. D. R. (2019). Comunicación organizacional y estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima, 2019.

Rosas, F. T. C., Quispe, C. N. O., Baena, M. J. P., & Soto, J. L. D. R. (2019).

Felicidad y compromiso organizacional en una empresa del sector farmacéutico Peruano (Master's thesis, Pontificia Universidad Católica del Perú).

Sajami, E. A., & Gonzales, C. A. M. (2022). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en una institución pública-peruana 2022. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 9(3), 241-253.

Salas Urruchi, M. E. (2022). Síndrome de burnout y engagement laboral en docentes de la IEP Gran Maestro Juan Enrique Pestalozzi de Arequipa, 2022.

Salas Valdez, F. J. (2022). Estrategias de afrontamiento al estrés y resiliencia en estudiantes universitarios. Universidad Autónoma de Ica.

Salas, J. (2013). Influencia de los factores genéticos y sociales en la felicidad laboral. *Revista de Psicología Organizacional*, 28(1), 55-70.

Salas, J. (2013). La felicidad en el trabajo: un enfoque multidimensional. *Revista Internacional de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 10(1), 25-38.

Sánchez Morales, T. N. (2021). Resiliencia y estrés laboral en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo de Lima Metropolitana.

Santana, M., Cueva, J., Sumba, N., & Delgado, S. (2021). El teletrabajo y su incidencia en la percepción de la felicidad laboral. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 8(3), 274-286. doi: <https://doi.org/10.46677/compendium.v8i3.957>

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2002). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 62(4), 701-716. <https://doi.org/10.1177/00131644021003002>

Seligman, M. 2003. La Felicidad Auténtica de Martin Seligman. Disponible en: <https://ramirocaso.com/la-felicidad-autentica-de-martin-seligman/>

Seligman, M. (1999). Teoría del bienestar y felicidad: una perspectiva positiva. *Revista de Psicología Positiva*, 14(3), 102-115.

Seligman, M. (2012). *Flourishing: A Visionary New Understanding of Happiness and Well-being*. Nueva York: Simon and Schuster.

Seligman, M. E. P. (2011). *Flourish: A visionary new understanding of happiness and well-being*. Free Press.

Serrano Argüeso, M.y Ibáñez González, M. (2015). La prevención de las situaciones de impacto emocional en el ambiente laboral: Estudio teórico y análisis de su incidencia en el personal sanitario de la comunidad autónoma de Euskadi- España. *Trabajo y sociedad: Indagaciones sobre el empleo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas*, (25), 463-492.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5207411>

Sonnentag, S. (2021). Recovery, work engagement, and proactive behavior: A new look at the interface between work and nonwork. *Journal of Applied Psychology*, 96(5), 935–950. <https://doi.org/10.1037/a0022160>

Soto, M. C., Molina, E. F., & Almeida, C. A. A. (2024). Compromiso organizacional y retención del talento humano en una empresa. *Excelencia Administrativa Online*, 3(6).

Spector, P. E. (1994). *Job Satisfaction Survey (JSS)*. Department of Psychology, University of South Florida.

Tasayco Rivera, S. J. (2022). *Relación entre estrés académico y felicidad en estudiantes de la carrera de Psicología de una Universidad Privada de Chincha, 2020*.

Teves Gutiérrez, P. S. (2021). *Influencia del Estrés laboral en la actitud de los trabajadores de una universidad privada, 2020*

Tintaya Tito, G. E. (2023). *Relación entre estrés laboral y ansiedad en trabajadores de la empresa privada de venta al por menor de producto farmacéuticos y médicos, Arequipa, 2022*.

Torres, G., Christian, J. (2021). *Motivación y felicidad laboral en los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, UPLA-2020*.

Universidad Autónoma Nuevo Leon (UANL) Hospital Universitario "Dr. José Eleuterio González".(2020).¿Qué factores desencadenan un estrés laboral?
<https://www.medicina.uanl.mx/hu/2020/01/21/que-factores-desencadenan-un-estres-laboral/>

Uzuriaga Caceres, C. (2019). *Estrés laboral y Bienestar psicológico en el personal*

docente y administrativo de la Universidad Nacional del Centro del Perú, 2019.

Valdivia, L. (2022). Relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal. *Revista Nacional de Investigación Laboral*, 8(1), 102-115.

Vargas, J., & Rojas, M. (2021). Factores de estrés y su impacto en la productividad de los trabajadores administrativos en universidades chilenas. *Revista de Psicología Organizacional*, 15(2), 45-63.

Vela Acevedo, J. K. (2023). Condiciones de trabajo y nivel de estrés laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé 2020, ESSALUD.

Vera Noriega, J. Á., Valdez Tam, J., Contreras Grijalva, E. S., & Castillo Velasco, S. S. (2021). Effort-Reward, Demand-Control and Satisfaction with Life: A Study with Elementary Teachers. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(23).

Vilar, L. G., Castro, S. P. A., & Vidal, G. G. (2021). Teoría de factores de Herzberg: experiencia en establecimiento detallista de Ecuador. *Mundo recursivo*, 4(2), 25-48

Villanueva Espinoza, T. L. (2022). Estrés laboral y calidad de vida en docentes de educación básica regular en tiempos de pandemia.

Villanueva Kuong, L. E., Arias Gallegos, W. L., Ugarte Concha, A. R., Esquivel Delgado, A., & Barreda Parra, A. (2022). Felicidad y variables socioeconómicas en Arequipa (Perú). *Revista de análisis económico*, 37(1), 127-143.

WHO. (2019). Burnout an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. Retrieved from <https://www.who.int/news/item/28-05-2019>

Wyrwicka, M. & Chuda, A. (2019). The diagnosis of organizational culture as a change's factor in the context application of design thinking. *Log Forum* 15 (2), 279-290. <http://doi.org/10.17270/J.LOG.2019.319>

Zapata Valle, L. G. (2021). Estilos de afrontamiento al estrés y felicidad en el trabajo en colaboradores de la empresa Comunidad Campesina La Soledad en tiempos de pandemia.

Zapata Valle, A. (2021). Estilos de afrontamiento al estrés y felicidad en el trabajo en colaboradores de la empresa Comunidad Campesina La Soledad en tiempos de pandemia.

Zapata, F. (2020). Intervenciones para la reducción del estrés en el lugar de trabajo: una

revisión sistemática. *Revista Internacional de Salud Ocupacional*, 14(3), 102-115.

Zapata, F. (2021). Estrés laboral y afrontamiento en el lugar de trabajo. *Revista Internacional de Gestión de Recursos Humanos*, 27(1), 45-59.

Zapata, J. A. V. (2021). Estrés laboral y desempeño en docentes de Psicología Clínica de la Universidad Técnica de Babahoyo. *Revista Ecuatoriana de Psicología*, 4(9), 143-151.



ANEXOS

ANEXO 01

Instrumento para medir la felicidad laboral:

Indicaciones: "Este cuestionario contiene 20 afirmaciones relacionadas con tu lugar de trabajo actual. Por favor, indica si estás de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas basándote en tus emociones y experiencias en la institución."

NO=Negativo **SI**=Afirmativo

N°	Ítems	SI	NO
1	Me siento satisfecho(a) al trabajar en esta institución		
2	Pienso que soy feliz con mi labor asistencia		
3	He conseguido las cosas más importantes en la vida		
4	En la mayoría de las cosas mi vida se acerca al ideal		
5	Siento que mi vida esté llena de gozo por el trabajo		
6	Las condiciones de mi vida son excelentes		
7	Por lo general me siento bien trabajando		
8	Soy una persona optimista en el trabajo		
9	La vida ha sido buena conmigo en el aspecto laboral		
10	Estoy satisfecho (a) con lo que hasta ahora he alcanzado		
11	Estoy satisfecho (a) con mi vida personal		
12	Estoy satisfecho(a) con lo que soy profesionalmente		
13	Si volviese a nacer no cambiaría nada en mi vida laboral		
14	Mi vida transcurre plácidamente en el servicio		
15	Me siento feliz la mayoría de tiempo en el servicio		
16	Es maravilloso poder trabajar con mis colegas		
17	Me siento realizado personalmente		
18	Me siento realizado profesionalmente		
19	Me siento muy contento por lo que he logrado		
20	Me considero una persona realizada en todo		

ANEXO 02

Instrumento para medir el estrés:

Cuestionario de estrés Escala de estrés laboral de la OIT-OMS Autores originales: Ivancevich & Matteson Las siguientes preguntas van dirigidas a medir el estrés laboral. Para lo cual, se debe marcar de acuerdo con lo siguiente:

- 1 = si la condición ‘Nunca’ es fuente de estrés.
- 2 = si la condición ‘Raras veces’ es fuente de estrés.
- 3 = si la condición ‘Ocasionalmente’ es fuente de estrés.
- 4 = si la condición ‘Algunas veces’ es fuente de estrés.
- 5 = si la condición ‘Frecuentemente’ es fuente de estrés.
- 6 = si la condición ‘Generalmente’ es fuente de estrés.
- 7 = si la condición ‘Siempre’ es fuente de estrés.

Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
1	2	3	4	5	6	7

1.	¿No entender los objetivos y la misión de la UCSM me causa estrés?							
2.	¿Me estresa rendir informes a mis superiores y subordinados en la UCSM?							
3.	¿No poder controlar las actividades de mi área de trabajo en la UCSM me produce estrés?							
4.	¿Me estresa que el equipo disponible para mi trabajo en la UCSM sea limitado?							
5.	¿Me estresa que mi supervisor no respalde mis acciones ante los jefes en la UCSM?							
6.	¿No ser parte de un equipo de trabajo colaborativo en la							

	UCSM me causa estrés?								
7.	¿Me causa estrés que mi equipo de trabajo no me apoye en mis metas en la UCSM?								
8.	¿Me causa estrés que mi equipo de trabajo en la UCSM no tenga prestigio ni valor dentro de la institución?								
9.	¿Me estresa que la forma en que trabaja la UCSM no sea clara para mí?								
10.	¿Me estresa que las políticas generales de la UCSM impidan mi buen desempeño?								
11.	¿Me causa estrés que los individuos que están a mi nivel dentro de la UCSM tengamos poco control sobre el trabajo?								
12.	¿Me estresa que mi jefe en la UCSM no se preocupe por mi bienestar?								
13.	¿Me estresa no tener el conocimiento técnico necesario para competir dentro de la UCSM?								
14.	¿Me causa estrés no tener un espacio privado en mi trabajo en la UCSM?								
15.	¿Me estresa que haya mucho papeleo dentro de la UCSM?								
16.	¿Me causa estrés que mi jefe en la UCSM no tenga confianza en mi desempeño?								
17.	¿Me estresa que mi equipo de trabajo en la UCSM se encuentre desorganizado?								
18.	¿Me causa estrés que mi equipo en la UCSM no me brinde protección frente a demandas injustas de trabajo por parte de los superiores?								
19.	¿Me estresa que la UCSM carezca de dirección y objetivos claros?								
20.	¿Me causa estrés no contar con la tecnología adecuada para realizar un trabajo de calidad en la UCSM?								

21.	¿Me estresa tener que trabajar con miembros de otros departamentos en la UCSM?							
22.	¿Me causa estrés que mi equipo de trabajo en la UCSM me presione demasiado?							



ANEXO 03

Matriz de Consistencia Interna

Interrogante Principal	Interrogantes Secundarias	Objetivo Principal	Objetivos Secundarios
<p>¿Cuál es la relación entre la felicidad laboral y el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la UCSM?</p>	<p>¿Qué relación existe entre la alegría de vivir y la satisfacción con la vida frente a las dimensiones del estrés laboral?</p>	<p>Establecer la relación entre la felicidad laboral y el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la UCSM.</p>	<p>Determinar la relación entre la alegría de vivir y la satisfacción con la vida frente a las dimensiones del estrés laboral.</p>
	<p>¿Cómo se relacionan las dimensiones del sentido positivo a la vida con los niveles de estrés laboral en los trabajadores administrativos?</p>		<p>Analizar cómo las dimensiones del sentido positivo a la vida se relacionan con los niveles de estrés laboral en los trabajadores administrativos.</p>
	<p>¿Qué impacto tiene la realización personal sobre las dimensiones de influencia de líder y clima organizacional en el estrés laboral?</p>		<p>Evaluar el impacto de la realización personal sobre las dimensiones de influencia de líder y clima organizacional en el estrés laboral.</p>

	<p>¿Cuáles son las relaciones entre las dimensiones de felicidad laboral y las dimensiones de estrés laboral?</p>		<p>Identificar las relaciones entre las dimensiones de felicidad laboral y las dimensiones de estrés laboral.</p>
--	---	--	---

