



Universidad Católica de Santa María

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades
Escuela Profesional de Psicología**

**Satisfacción laboral y felicidad en el personal policial de una comisaría del
distrito de Cerro Colorado en Arequipa**

Tesis presentada por:

Granda Alvarez, Edwin

ORCID: 0009-0003-2321-0086

Mariaca Apaza, Crhistian Victor

ORCID: 0009-0006-1570-5857

para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Asesor (a):

Mg. Alarcón Farfán, Veronika Elizabeth

ORCID: 0000-0002-3348-553X

Arequipa - Perú

2026

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

PSICOLOGIA

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 04 de Diciembre del 2025

Dictamen: 014771-C-EPSIC-2025

Visto el borrador del expediente 014771, presentado por:

2018605551 - GRANDA ALVAREZ EDWIN

2018826281 - MARIACA APAZA CRHISTIAN VICTOR

Titulado:

**SATISFACCIÓN LABORAL Y FELICIDAD EN EL PERSONAL POLICIAL DE UNA COMISARÍA DEL
DISTRITO DE CERRO COLORADO EN AREQUIPA**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

LICENCIADO (A) EN PSICOLOGÍA

**29247715 - GUZMAN GAMERO RUFINO RAUL LIZANDRO
DICTAMINADOR**



**29689357 - QUISPE FLORES LITA MARIANELA
DICTAMINADOR**



**41968029 - YANA CALLA VICTOR RITCHAR
DICTAMINADOR**



SATISFACCIÓN LABORAL Y FELICIDAD EN EL PERSONAL POLICIAL DE UNA COMISARÍA DEL DISTRITO DE CERRO COLORADO EN AREQUIPA

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%	14%	9%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	journals.continental.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	ciencialatina.org Fuente de Internet	1%
6	eprints.uanl.mx Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

Dedicatoria

A mis queridos padres, Edwin Granda Albarracin y Violeta Alvarez Bustamante, por haberme brindando su amor, apoyo y acompañado en este camino.

A mis hermanos Luigi y Waldir por su apoyo constante.

A mi amigo Carlos Santos Zuñiga donde quiera que esté.

A mi novia Diana Huanayqui Villena por motivarme a ser mejor cada día.

A mi colega Victor Mariaca por su amistad incondicional.

A mi amigo Omar Hernández Alvarez y su familia por su amistad sincera.

A todas las personas que suman en mi vida.

“Uno puede elegir por ir hacia la seguridad o por avanzar hacia el crecimiento. El crecimiento debe ser elegido una y otra vez, el miedo debe superarse una y otra vez”

Edwin Granda Alvarez

Dedico este proyecto con profundo cariño a mi familia, pues sin su apoyo incondicional nada de esto habría sido posible.

A mis queridos padres, Gumercindo Mariaca y Olga Apaza, por ser mi mayor ejemplo de esfuerzo, dedicación y amor constante.

A mi primo Jhosep Arias, por estar siempre presente en este camino académico y personal, brindándome aliento en los momentos más importantes.

De manera especial, a mis tíos Emilio y Ruth, quienes me abrieron las puertas de su hogar y me ofrecieron un espacio para continuar mis estudios, demostrando su generosidad y confianza en mí.

A mi compañero de tesis Edwin, por su esfuerzo compartido y dedicación.

Y a Luigi, por su orientación y guía en el desarrollo de este proyecto, contribuyendo de manera significativa a su culminación.

Este logro no solo me pertenece, sino que también es fruto del cariño, la paciencia y el apoyo de todas estas personas valiosas en mi vida.

Victor Mariaca Apaza



Agradecimientos

A mis docentes de Primero a Quinto año de la facultad de Psicología, por brindarme conocimientos durante mi formación profesional.

A mi asesora Veronika Elizabeth Alarcón Farfán por su tiempo y apoyo en este camino.

A la comisaría del distrito de Cerro Colorado, por bríndame la oportunidad para realizar el proyecto de tesis.

Edwin Granda Alvarez

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a todos los docentes que me acompañaron a lo largo de mi formación profesional en la Escuela de Psicología. Sus enseñanzas, consejos y motivación fueron fundamentales para llegar a esta etapa.

A mi asesora, Veronika Alarcón, por su paciencia, dedicación y el valioso tiempo que me brindó. Sus ideas y orientación constante contribuyeron significativamente a mejorar este trabajo y a mi crecimiento académico y personal.

A la organización PNP de Cerro Colorado – Arequipa, por su apoyo y la oportunidad brindada para llevar a cabo la presente investigación, haciendo posible la culminación de este proyecto.

Victor Mariaca Apaza

Resumen

Este estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre satisfacción laboral y felicidad en el personal de una comisaría del distrito de Cerro Colorado en Arequipa. La muestra estuvo conformada por 60 policías del sexo masculino (44) y femenino (16). La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, de diseño no experimental y de medición transversal. Para la recolección de datos, se utilizó una ficha sociodemográfica, la Escala de Satisfacción Laboral SLC - SPC y la Escala de Felicidad Lima (EFL). Los resultados evidenciaron una relación positiva, moderada y significativa ($Rho = 0.300$, $p = .020$). Asimismo, se evidenció que la mayor parte de los participantes obtuvo un nivel promedio de satisfacción laboral (58,3%) y felicidad (46,7%). Con respecto a la relación entre las dimensiones de satisfacción laboral con la variable felicidad, se encontró una relación positiva, fuerte y altamente significativa entre la significación de la tarea y felicidad; así mismo se encontró una relación positiva, moderada y significativa entre condiciones de trabajo y felicidad. Por otro lado, se encontró una relación negativa, moderada y significativa entre el reconocimiento personal y/o social y felicidad. En lo que respecta a la dimensión de beneficios económicos no se halló ninguna relación significativa con la felicidad. Se concluye que existe relación entre satisfacción laboral y felicidad.

Palabras clave: satisfacción laboral, felicidad, policías

Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between job satisfaction and happiness among staff at a police station in the Cerro Colorado district of Arequipa. The sample consisted of 60 police officers, 44 men and 16 women. The study employed a quantitative approach with a correlational scope, a non-experimental design, and a cross-sectional measurement. For data collection, a sociodemographic questionnaire, the SLC-SPC Job Satisfaction Scale, and the Lima Happiness Scale (EFL) were used. The results showed a positive, moderate, and significant relationship ($Rho = 0.300$, $p = .020$). Furthermore, it was found that the majority of participants reported an average level of job satisfaction (58.3%) and happiness (46.7%). Regarding the relationship between the dimensions of job satisfaction and the happiness variable, a positive, strong, and highly significant relationship was found between task meaningfulness and happiness; likewise, a positive, moderate, and significant relationship was found between working conditions and happiness. On the other hand, a moderate, significant, and negative relationship was found between personal and/or social recognition and happiness. Regarding the dimension of economic benefits, no significant relationship with happiness was found. It is concluded that there is a relationship between job satisfaction and happiness.

Keywords: job satisfaction, happiness, police officers

Índice General

Dedicatoria

Agradecimientos

Resumen

Abstract

Introducción.....1

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.....5

Pregunta de investigación.....6

Definición operacional de las variables.....6

Objetivos.....6

Antecedentes teóricos-investigativos.....7

 Satisfacción laboral.....7

 Felicidad.....19

 Satisfacción Laboral y Felicidad.....29

Hipótesis.....33

CAPITULO II. MÉTODO.....34

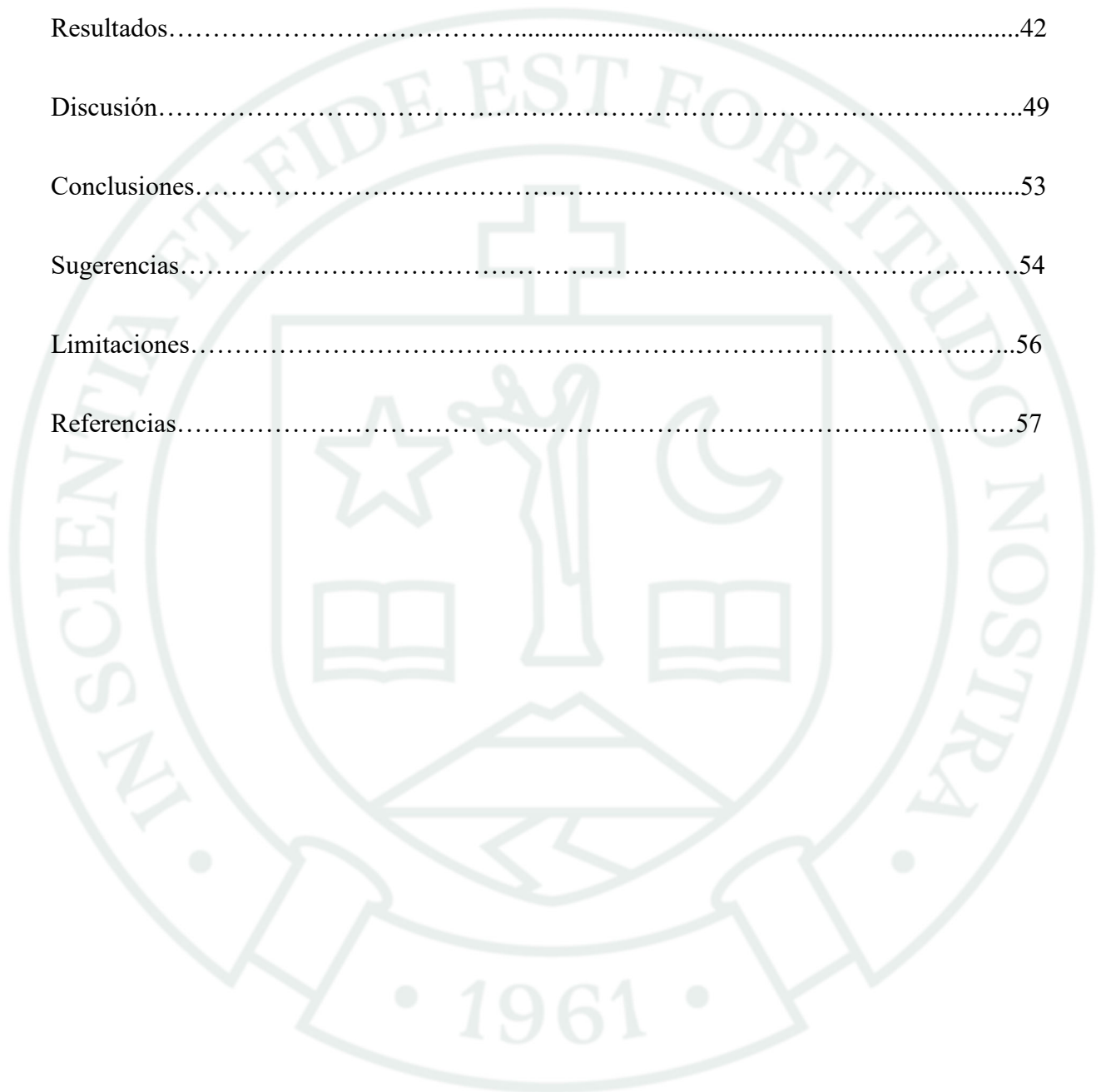
Método.....35

Instrumentos.....35

Participantes.....37

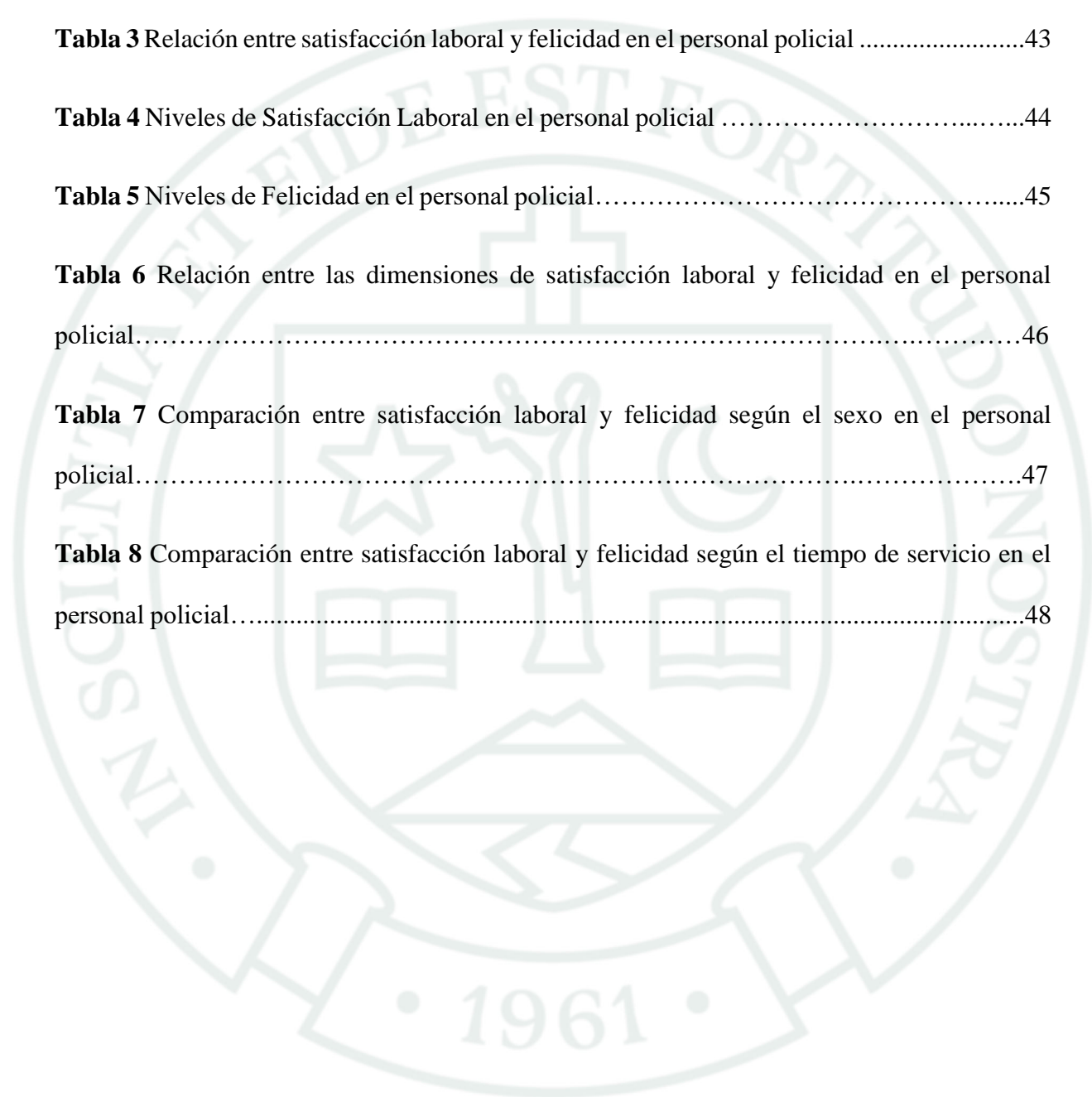
Procedimiento.....39

Consideraciones éticas.....	39
Análisis de datos.....	40
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	41
Resultados.....	42
Discusión.....	49
Conclusiones.....	53
Sugerencias.....	54
Limitaciones.....	56
Referencias.....	57



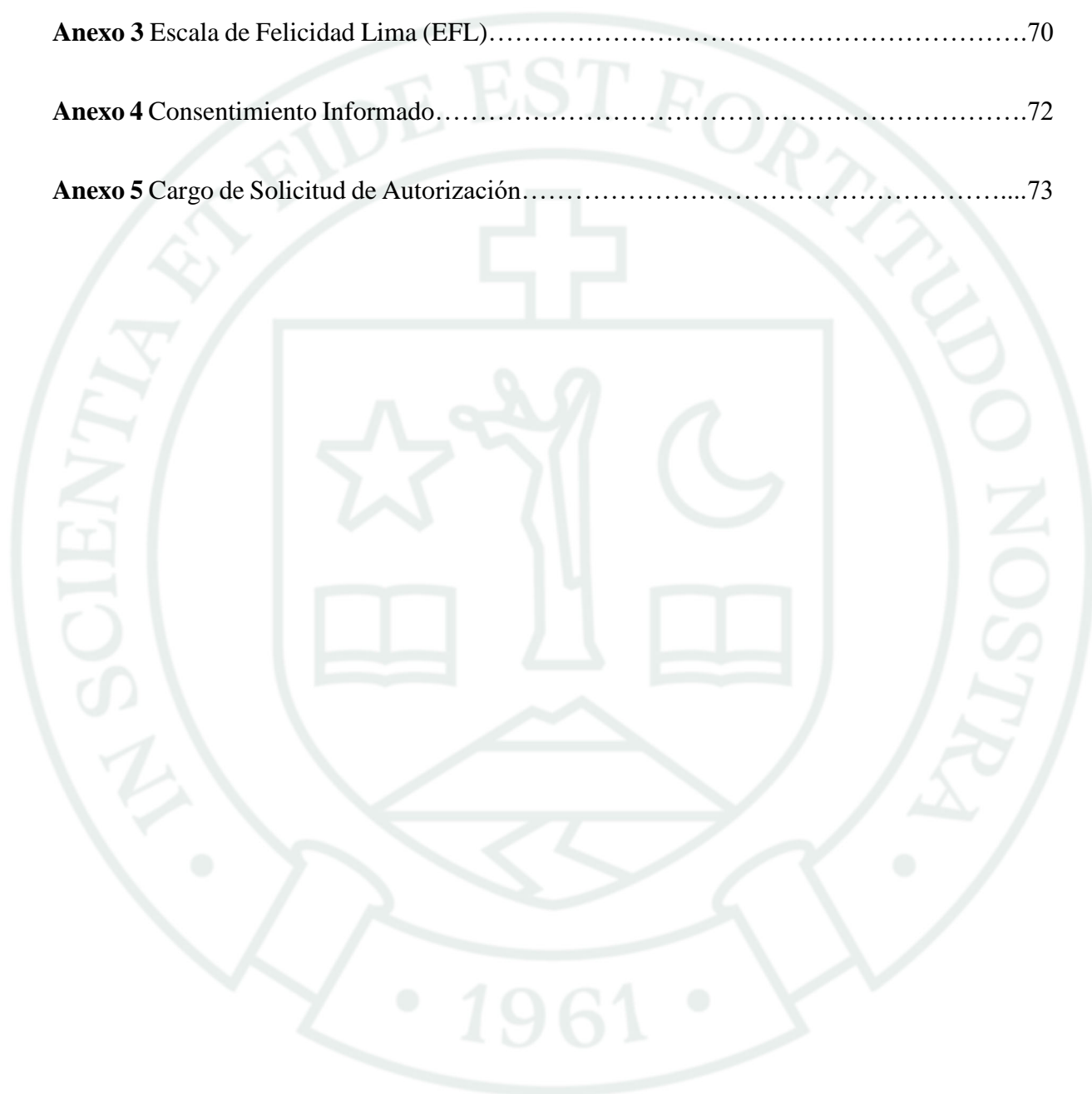
Índice de Tablas

Tabla 1 Ficha Sociodemográfica.....	38
Tabla 2 Prueba de normalidad.....	42
Tabla 3 Relación entre satisfacción laboral y felicidad en el personal policial	43
Tabla 4 Niveles de Satisfacción Laboral en el personal policial	44
Tabla 5 Niveles de Felicidad en el personal policial.....	45
Tabla 6 Relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y felicidad en el personal policial.....	46
Tabla 7 Comparación entre satisfacción laboral y felicidad según el sexo en el personal policial.....	47
Tabla 8 Comparación entre satisfacción laboral y felicidad según el tiempo de servicio en el personal policial.....	48



Índice de Anexos

Anexo 1 Ficha Sociodemográfica.....	67
Anexo 2 Escala de Satisfacción Laboral SLC-SPC	68
Anexo 3 Escala de Felicidad Lima (EFL).....	70
Anexo 4 Consentimiento Informado.....	72
Anexo 5 Cargo de Solicitud de Autorización.....	73



Introducción

A lo largo de la historia, el trabajo ha sido un elemento clave tanto para el progreso de las sociedades como para la satisfacción de las necesidades básicas de las personas. En la actualidad, las organizaciones se desenvuelven en contextos dinámicos, buscando fortalecer sus estrategias, incrementar sus ganancias y ofrecer seguridad a sus trabajadores.

Las organizaciones; debido a las constantes fluctuaciones sociales, tienden a enfocarse más en los recursos operativos, a menudo descuidando el factor humano, que generalmente es el más importante. Los empleados son responsables de realizar la mayoría de las tareas y de gestionar otros recursos para el bienestar común. Por lo tanto, su estado de ánimo puede afectar su desempeño laboral, lo que podría resultar en pérdidas y en el incumplimiento de objetivos clave (Dolores Ruiz et al., 2023).

En las instituciones los empleados son el recurso más valioso; por ello, los sistemas de gestión del talento humano deben enfocarse en mejorar la satisfacción de vida de los empleados en sus aspectos personales, sociales y ciudadanos, con el objetivo de lograr mejores resultados en la satisfacción laboral dentro de la organización (Cardoza Sernaqué et al., 2019).

Es crucial destacar el bienestar y las condiciones laborales del capital humano, no solo por su propio beneficio, sino también por el de la institución; implementar un plan para mejorar el ambiente organizacional, promoviendo la integración de los empleados y satisfaciendo sus necesidades laborales, tendrá un impacto directo en su motivación. Esto, a su vez, incrementará su satisfacción personal, la seguridad en el trabajo y; por ende, la productividad de la empresa. En este contexto, el recurso humano es un activo estratégico que debe ser optimizado para alcanzar la competitividad (Roque-Morales et al., 2023).

De acuerdo con un estudio publicado por Gestión (2014) realizado por Supera, aproximadamente la mitad de los empleados no está satisfecho con su lugar de trabajo. El

45% de los encuestados manifestó su descontento, principalmente debido a problemas con el ambiente laboral. Además, el 52% de los participantes siente que sus ideas y opiniones no son suficientemente valoradas en su empresa, en contraste con el 7% que cree que sus propuestas son altamente apreciadas. En cuanto a la remuneración, el 47% considera que su salario está “por debajo del promedio”, el 45% lo ve como “adecuado” y solo el 8% lo califica como “excepcional”

La satisfacción laboral es crucial para el funcionamiento de una empresa, ya que se refleja en el goce de la cultura y el ambiente organizacional, así como en una actitud positiva hacia los superiores, el puesto de trabajo y las remuneraciones adecuadas al sector. Por lo tanto, es esencial atender las necesidades de todos los empleados y dirigir las acciones hacia relaciones laborales productivas que promuevan un entorno de trabajo satisfactorio (Rodríguez Carrasco et al., 2023). La felicidad abarca todas las facetas del ser humano y actúa como un motor para alcanzar metas y objetivos. En el contexto empresarial, la felicidad laboral puede interpretarse como bienestar, satisfacción, orgullo u optimismo, y se convierte en una estrategia clave para aumentar la productividad de los empleados en las organizaciones (Quimbayo Hurtado, 2018).

La satisfacción laboral es un resultado naciente que deriva de la felicidad y bienestar de los colaboradores en el empleo, que impacta de manera directa en el desempeño de las organizaciones (Tocas-Duran, 2023). Robbins y Coulter (2014) indican que un individuo con un elevado grado de satisfacción en el puesto posee comportamientos favorables hacia el mismo; un individuo que está descontento con su lugar de trabajo tiene comportamientos perjudiciales hacia él.

La satisfacción laboral da como consecuencia que el colaborador posea una satisfacción con la vida debido a que cuando la persona percibe un ambiente laboral en el cual pueda favorecer en su desenvolvimiento, su equilibrio emocional y sus vinculaciones

sociales suelen percibir niveles altos de satisfacción con su vida en simultáneo (Rosales Bedoya, 2015).

La felicidad es comprendida en la literatura como un constructo central de la persona que abarca la satisfacción con la vida, la existencia de afectos positivos y la inexistencia de afectos negativos relacionados a vivencias adversas (Escalante Gómez, 2016). Cuando se habla de felicidad en el contexto laboral, no se hace mención a la felicidad como un deber de la empresa o felicidad atribuida por alguna normativa de la organización, sino más bien al proceso de una condición de vida adecuado para los trabajadores dentro de las empresas, procurando una relación beneficiosa de la persona en el cargo que se desenvuelve. La felicidad en el trabajo no solo abarca en tener que simular ser feliz al relacionarnos con los demás compañeros del trabajo o al realizar las actividades dentro de la organización, sino que es una emoción verdadera que está sobre la satisfacción en el trabajo y que genera paz, responsabilidad y sentido de identidad con la organización (Salas-Vallina, 2017).

El objetivo de nuestra investigación es determinar la relación entre satisfacción laboral y felicidad en el personal policial de una comisaría del distrito de Cerro Colorado. El presente estudio es fundamental para que las organizaciones tomen en cuenta la importancia que tiene brindar los recursos adecuados a sus trabajadores para que puedan lograr alcanzar su satisfacción y felicidad tanto en el ámbito laboral como en su vida cotidiana, por lo que se requiere que pongan en marcha estrategias las cuales ayuden a mejorar las condiciones de trabajo y puedan ser más conscientes sobre la importancia que tiene capital humano dentro de la empresa.

El impacto teórico de nuestra investigación es realizar una contribución y generar conocimiento sobre la relación que pueda existir entre la satisfacción laboral y felicidad, de qué forma estas variables logran impactar en el ámbito laboral del trabajador y en la organización donde se desenvuelve. El impacto potencial de nuestra investigación es lograr

reconocer si existe una relación entre la satisfacción laboral y felicidad para que; de esta manera, podamos brindar estrategias que apoyen a tener resultados positivos dentro de la organización, mejorando las condiciones laborales del colaborador que les permitan estar satisfechos y puedan experimentar un estado emocional positivo dentro del ámbito laboral, con el propósito de optimizar su bienestar y mejorar la productividad dentro de la organización.





CAPITULO I. MARCO TEÓRICO

Pregunta de Investigación

¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y felicidad en el personal policial de una comisaría del distrito de Cerro Colorado en Arequipa?

Definición Operacional de las Variables

Variable 1: Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es definida como la actitud o disposición relativamente constante que una persona tiene hacia el empleo, apoyado en creencias y valores que se desarrollan a partir de las vivencias ocupacionales. Esta variable será medida por medio de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, la cual está compuesta por 4 dimensiones (Palma Carrillo, 2005).

Variable 2: Felicidad

Define la felicidad como un estado afectivo de satisfacción plena que experimenta el individuo en posesión de un bien anhelado. Esta variable será medida por medio de la Escala de Felicidad, la cual está compuesta por 4 dimensiones (Alarcón, 2006).

Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre satisfacción laboral y felicidad en el personal de una comisaría del distrito de Cerro Colorado en Arequipa.

Objetivos Específicos

Describir los niveles de satisfacción laboral en el personal policial de una comisaría del distrito de Cerro Colorado en Arequipa.

Describir los niveles de felicidad en el personal policial de una comisaría del distrito de Cerro Colorado en Arequipa.

Establecer la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y felicidad en el personal policial de una comisaría del distrito de Cerro Colorado en Arequipa.

Comparar la satisfacción laboral y felicidad según el sexo en el personal policial de una comisaría del distrito de Cerro Colorado en Arequipa.

Comparar la satisfacción laboral y felicidad según el tiempo de servicio en el personal policial de una comisaría del distrito de Cerro Colorado en Arequipa.

Antecedentes Teóricos – Investigativos

Satisfacción Laboral

Howard y Frink (1996) precisan el concepto de satisfacción laboral como el efecto de distintos elementos, que implica la evaluación que la persona lleva a cabo en su entorno laboral. Por otra parte, Wright y Cropanzano (2000) describen a este como una asociación afectiva que se manifiesta al contrastar la realidad del contexto laboral con las aspiraciones que se desea de este; a su vez, este contraste emerge de la propia valorización del individuo como también de lo interpretado por sus pares del trabajo.

Para Weiss (2002) la satisfacción laboral es una apreciación que lleva a cabo el sujeto de su coyuntura en el medio laboral, el que podría ser positivo o negativo. Para Anaya Nieto y Suárez Riveiro (2007) la satisfacción laboral es una reacción afectiva hacia el trabajo, esta respuesta se genera puesto que la persona permanece en una fase emocional positiva.

Para Lupano Perugini y Castro Solano (2018) la satisfacción laboral es un estado emocional que surge por la percepción que el individuo tiene en su área laboral, esto de acuerdo si ello cubre sus expectativas y necesidades personales. La satisfacción laboral es definida como la sensación placentera o agradable que proviene como respuesta de la interrelación y la apreciación personal de las vivencias en el ambiente laboral que junto con la motivación cumplen un papel fundamental en la productividad de una organización (Platania et al., 2022).

Teorías Relacionadas con la Satisfacción Laboral

Teoría de Maslow. García Sanz (2012) en su escrito cita a Abraham Maslow quien; en su obra fundamentada en la personalidad y motivación, establece a la motivación como un conglomerado de necesidades categorizadas según a la importancia de cada individuo.

Del mismo modo, Padovan (2020) refiere que tal teoría está plasmada por una pirámide en el que se instaura las necesidades esenciales y básicas en la base y las más trascendentales en la cúspide, tal pirámide propicia a que las personas se esmeren por ascender, satisfaciendo necesidades más complicadas y el cual se exija más tiempo para concretarlas. Los niveles que se determina en la pirámide de necesidades son las siguientes:

- ***Necesidades fisiológicas.*** También denominadas necesidades biológicas, son las necesidades más fundamentales de la persona y que respaldan la subsistencia. Dentro de este nivel abarca la respiración, alimentación, hidratación, protección, descanso, entre otros.
- ***Necesidades de seguridad.*** Es la necesidad de protección contra amenazas y peligros del medio; en otros términos, se relaciona plenamente con la sobrevivencia de la persona. En el contexto laboral se relaciona con los riesgos de la ejecución de labores trae consigo o la posibilidad de cese.
- ***Necesidades sociales.*** Están asociadas con la vida de la persona en comunidad, en este nivel se encuentran la pertenencia a un grupo, participación, amistad, amor y afecto. En el contexto laboral la mayor parte de las personas consideran esencial el vínculo con los compañeros y los jefes.
- ***Necesidades de estima.*** Es la manera en que el individuo evalúa y percibe, ello hace alusión al amor propio, autoestima y la autoconfianza. En una empresa se manifiesta a través de oportunidades de ascenso y reconocimientos.

- **Necesidades de autorrealización.** Se ubican en la cúspide de la pirámide y por consiguiente son las más prominentes de la persona, para alcanzarlas es importante el desarrollo de capacidades y aptitudes.

Según Maslow, es fundamental saber en qué nivel se hallan las necesidades de cada individuo para medio a ello poder motivarlas, con el objetivo de que vaya escalando de acuerdo a sus necesidades se anden satisfaciendo (Gutiérrez et al., 2022).

Teoría de Herzberg. La teoría de Herzberg o de la motivación e higiene afirma que se encuentran dos variables que hay que tomar en cuenta: Factores de higiene el cual corresponden al factor intrínseco, que su presencia no impulsa a la motivación, pero su falta si genera insatisfacción y los factores motivadores son los que van a la par con la actividad en sí y al factor extrínseco la cual su ausencia no genera insatisfacción, pero su presencia puede llevar a la persona a un estado superior, realizada, plena y motivada para llevar a cabo las tareas (Madero Gómez, 2019).

Factores de Higiene. Los primeros relacionados con los sentimientos negativos o de insatisfacción que los colaboradores afirmaban percibir en sus actividades y que lo atribuían al ambiente de su área de trabajo. Herzberg llamó a estos factores de higiene debido a que se desenvolvían de forma análoga a los ideales de la higiene médica: removiendo o precaviendo los riesgos a la salud (Manso Pinto, 2002).

Los factores higiénicos implican: relaciones interpersonales, política y administración, condiciones del trabajo, supervisión, salario, nivel laboral y seguridad vigente en la organización, estos indicadores son factores externos que imposibilitan la insatisfacción y están menos implicados con los medios que integran la satisfacción (Parra Penagos et al., 2018). Conforme a Herzberg cuando tales factores están ausentes o se utilizan de manera incorrecta no concede que el colaborador alcance satisfacción. No obstante, cuando se

encuentran presentes no generan en los colaboradores una motivación consistente, tan solo ayuda a eliminar o a reducir la insatisfacción. (Manso Pinto, 2002).

Factores motivadores. La segunda agrupación de factores se relacionaba con las vivencias satisfactorias que los trabajadores experimentaban y que solían adjudicar al contenido de su área de trabajo. Herzberg designó a este tipo de factores motivadores. Entre ellos comprenden características tales como la percepción de realización personal que se logra en el área de trabajo, la apreciación al desempeño, lo llamativo y trascendental de la actividad que se ejecuta, la responsabilidad significativa de que se es objeto por la gerencia y las posibilidades de desarrollo profesional y crecimiento personal que se alcanza en el trabajo, y demás. Herzberg sostiene que, si tales factores se encuentran en el área laboral dará como resultado a que el colaborador posea un nivel alto de motivación, impulsando de esa manera a un desenvolvimiento sobresaliente.

Teoría de la Discrepancia. Teoría elaborada por Locke que establece de que la satisfacción laboral parte desde los valores laborales más principales para el individuo que pueden ser conseguidos mediante el propio trabajo realizando alguna actividad. De ese modo, Locke explica que los valores de una persona están clasificados de acuerdo a su importancia, de tal forma que cada persona mantiene una categoría de valores manifestándola en tres componentes esenciales que contribuyen a esclarecer la discrepancia (Ajahuana Gutierrez y Guerra Pari, 2017):

La satisfacción con las dimensiones del trabajo. Abarca las cuestiones de la evaluación afectiva de las diversas dimensiones del carácter personal propio al trabajo.

Descripción de las dimensiones. Hace referencia a las apreciaciones que no se vinculan con los afectos y que se consiguen a través de las experiencias asociadas con las precisiones del trabajo.

Relevancia de las dimensiones. Este componente atiende la significación que las dimensiones del trabajo disponen para la persona.

Teoría de los Eventos Situacionales. Esta teoría afirma que la satisfacción laboral está definida por componentes denominados características situacionales y eventos situacionales. En las características situacionales son los detalles laborales que el individuo suele evaluar previo a aceptar el puesto de trabajo (condiciones de trabajo, oportunidad de promoción, salario, política de la organización y supervisión). Por otra parte, los eventos situacionales son aspectos laborales en el cual los colaboradores no consideraron antes, sino que suscitan una vez que el colaborador toma el puesto el cual puede ser positivos (momento libre por finalizar una actividad) o negativos (avería de una máquina) (Quarstein et al., 1992).

Factores que influyen en la Satisfacción Laboral

Factores intrapersonales. Son los componentes internos de la persona que repercute en su conducta, rendimiento y bienestar dentro del contexto del trabajo. Tenemos los siguientes factores:

Motivación laboral. Peña Rivas y Villón Perero (2018) afirman que la motivación es el deseo o la necesidad que activa y conduce nuestro comportamiento, que lo conduce y subyace a toda propensión por la supervivencia, es la consecuencia de la correlación entre la persona y el estímulo producido por la empresa cuya finalidad es incentivar e impulsar al colaborador a conseguir un determinado objetivo.

La motivación juega un papel fundamental en el crecimiento productivo de una organización debido a que está fuertemente relacionada a la satisfacción en el trabajo, el funcionamiento y el contexto en el trabajo. Las empresas que consiguen sostener a sus colaboradores en gran medida motivados también están propensos a producir una satisfacción mayor entre sus clientes. La facultad de estimular y sostener a los colaboradores comprometidos se ha vuelto primordial para el éxito de las empresas ya que contribuye en la

eficacia de la producción. Al analizar los tipos de motivación laboral hallamos estas dos ideas que son elementales en una empresa y se utilizan dentro del contexto organizacional (Tocas-Duran, 2023).

Motivación Intrínseca. La motivación intrínseca describe a un conglomerado de emociones y satisfacciones experimentadas por los colaboradores en su contexto laboral. Este elemento es fundamental para asegurar la eficiencia continua de la fase motivacional al saciar las necesidades laborales con la condición de trabajo. Esta motivación es de suma importancia debido a que aporta a la expresión individual, crecimiento personal y el desenvolvimiento en la creatividad de los colaboradores (Huichi Quequejana, 2019).

La motivación intrínseca se manifiesta de manera voluntaria en la persona, apareciendo dentro de él al realizar una actividad por su propia iniciativa y en la ocasión que lo desea. A partir de ello, una de las cualidades importantes es la autonomía, que se precisa como la habilidad de elegir y decidir. Asimismo, la motivación intrínseca comprende algunos aspectos como el logro el cual se refiere al éxito al terminar una tarea o acción y el autorreconocimiento, que es la satisfacción que percibe la persona por las actividades desarrolladas sin influencia externa (Bello Toribio y Bustamante Maslucan, 2019).

Según Carcasi (2018) la motivación intrínseca se divide en tres partes: El desarrollo profesional donde la gran parte de las funciones laborales son realizadas por técnicos y profesionales cuyas habilidades les ofrece la oportunidad de avanzar profesionalmente, tales personas consiguen satisfacción en sus actividades respecto con sus capacidades y vocación. Seguidamente la autorrealización, donde conseguimos nuestro nivel más alto y aprovechamos al máximo nuestra capacidades, habilidades o talentos para conseguir lo que hemos anhelado en términos de hacer, ser y tener y finalmente, la satisfacción laboral, que es una agrupación de sentimientos y emociones que un colaborador percibe en torno a su labor en el trabajo, considerando una emoción afectiva hacia el trabajo (Alcas et al., 2019).

Motivación extrínseca. De acuerdo a Carcasi (2018) la motivación extrínseca menciona a la activación de una persona por factores externos como recompensas o castigos. Es decir, hay un factor externo que propulsa a la persona a llevar a cabo una actividad determinada con el objetivo de conseguir algo a cambio. Los componentes de la motivación extrínseca son varios. Por una parte, está la remuneración que una persona recibe por sus servicios, que tiene como finalidad la satisfacción de sus necesidades. Por otra parte, se encuentran las recompensas y bonificaciones que son incentivos que las organizaciones brindan por conseguir los objetivos de la empresa.

Según Carcasi (2018) la motivación extrínseca se divide en distintas partes: El salario o bonificaciones sociales donde el individuo o colaborador que reciba de manera equitativa, oportuna y apropiada compensación respecto al trabajo efectuado, contribuirá a satisfacer sus exigencias y lo que le da valor a nivel personal para obtener un salario básico, subsidio familiar o incentivo adicional para una mejor calidad de vida. Seguidamente las políticas y direcciones que está constituido por los principios corporativos y la cultura, los cuales se establecen como las estrategias para conseguir las metas éticas de la entidad. Asimismo, encontramos las condiciones físicas y ambientales donde los componentes del ambiente laboral como las condiciones ambientales, iluminación, ventilación y disposición a la par con las características físicas incluyendo el equipo y mobiliario, deben seguir con los requisitos instaurados por el reglamento laboral. Ello procura motivar a la persona y posibilitar su incorporación como colaborador. Por otra parte, está la oportunidad de crecimiento que conlleva establecer y posibilitar entornos que promuevan posibilidades laborales asociadas a distintos factores, de tal manera que el profesional pueda encargarse de un rol específico que le favorezca a su crecimiento y desenvolverse en el ambiente del trabajo tanto a nivel personal y profesional. Finalmente están las actitudes hacia el trabajo donde Ansa y Acosta (2008) determinan que las actitudes son sentimientos y supuestos que precisan en gran grado

la percepción de los trabajadores en relación a su entorno, su responsabilidad con las acciones previstas y su comportamiento. Estos autores afirman que las actitudes son señales del comportamiento que dan inicio de intenciones conductuales o inclinaciones de un trabajador a desenvolverse de algún modo y experimentan efectos que pueden ser positivos o negativos. Por ejemplo, las actitudes positivas hacia el trabajo facilitan anticipar conductas constructivas que se manifiestan en colaboradores satisfechos. En el caso de las actitudes negativas se puede anticipar conductas indeseables debido a que los colaboradores se sienten insatisfechos con su trabajo, no se implican en sus actividades y toman un compromiso deficiente con la empresa.

Factores interpersonales. Son los elementos vinculados con las relaciones entre los individuos dentro del contexto laboral. Esto involucra la manera en que los colaboradores se comunican, cooperan, solucionan conflictos y forman nexos entre sí. Tenemos los siguientes factores:

Relaciones con los colegas. La comunicación representa el proceso primordial en el que las personas consiguen interactuar, coordinar y comprenderse para realizar actividades diarias y otras relacionadas con sus actividades profesionales. De esta manera, una comunicación eficiente surge como una herramienta importante que permite a la empresa obtener información ajustada con sus objetivos, generando actividades y trazando una imagen nueva hacia su entorno. Debido a la amplitud del contexto laboral, es primordial tener en cuenta las dificultades académicas y administrativas al tratar instituir un progreso en la comunicación sistemática, continuo y dinámico, esto debido a la presencia de distintas maneras de comunicación interna, sea ascendentes, descendente u horizontal (Quero Romero et al., 2014).

Relaciones con los superiores. Villanueva Mejía y Santos Santos (2019) establecen que la relación jefe-subalternos se genera interrelaciones sociales y se fomenta vínculos

emocionales. El líder les otorga a los miembros más próximos mayor autonomía, consideración y apoyo que los llevará a captar un trato más justo y a tener más confianza en él. Los estudios realizados han puesto en evidencia que los colaboradores que sostienen relaciones de buena calidad con sus superiores consiguen niveles superiores de satisfacción, desempeño y compromiso (Tocas-Duran, 2023).

Comunicación organizacional. De acuerdo a Calero Torres (2015) son acciones y estrategias proyectadas para acelerar y mejorar la comunicación entre los miembros de una empresa, así como entre la empresa y su contexto. Estos métodos también ayudan a influenciar en las actitudes, opiniones y comportamientos de los públicos externos e internos de la empresa. Todo ello se realiza con el fin de permitir que la empresa logre alcanzar sus metas con mayor eficacia y rapidez.

La comunicación organizacional se puede dividir en dos grados principales: la comunicación interna y la comunicación externa, las cuales describiremos a continuación (Calero Torres, 2015): La comunicación interna se enfoca en desarrollar relaciones positivas entre el personal interno de la organización, uniendo todas las áreas para lograr la meta principal de la empresa. Por medio de instrumentos de comunicación, se mantiene a los colaboradores enterados sobre los hechos tanto internos como externo, generando la unificación y motivando a los trabajadores para que asimilen los objetivos de la organización y las actividades que se lleva a cabo. Y la comunicación externa que es el conglomerado de comunicados que una empresa dirige hacia sus distintos públicos externos como clientes, accionistas, autoridades gubernamentales, proveedores, medios de comunicación, distribuidores entre otros.

El fin de estos mensajes es mejorar o preservar las relaciones con estos grupos, concibiendo una imagen positiva e impulsar los servicios o productos que la empresa proporciona (Calero Torres, 2015). La comunicación es un medio importante para cualquier

empresa, todos estos aspectos anteriormente mencionados están interrelacionados entre sí, por lo tanto, es fundamental abordarlos de manera simultánea para conseguir una comunicación efectiva, la comunicación juega un rol determinante para lograr el éxito (Tocas-Duran, 2023).

Factores Organizacionales

Cultura Organizacional. De acuerdo a Calero Torres (2015) la cultura organizacional se ocupa en estudiar los múltiples comportamientos expuestos en la empresa, focalizándose en los valores, necesidades, creencias, aspiraciones, normas y políticas que se crean entre los miembros internos de la organización. Las empresas requieren estar preparadas para hacer frente a cualquier tipo de cambios, ya sean de clase social, económico y tecnológico. Por ello, es importante que las compañías se ajusten a estos cambios que se manifiestan con el tiempo y opten por asociarlas.

En este entorno, la cultura organizacional se transforma como un instrumento facilitador que promueve hacia el logro del éxito. Entre ello posee 4 funciones básicas (Calero Torres, 2015): La identificación analiza la pregunta básica de "¿quiénes somos?" con el objetivo de instaurar la personalidad propia de la empresa. Esta identificación es trascendental tanto para terceros como para promover el reconocimiento de los miembros con la organización. La integración fortalece las características centrales de la empresa, contestando a interrogantes como "¿qué nos une?" y "¿cómo nos entendemos?". La coordinación donde los procedimientos se convierten en resultados que siguen con los valores y normas de la compañía. Esta perspectiva permite la toma de decisiones con mayor flexibilidad, abarcando interrogantes como "¿qué y cómo debo hacerlo?". Finalmente tenemos la motivación, donde por medio de esta herramienta, se procura motivar a los miembros internos de la empresa. Los trabajadores comparten principios y valores que conducen hacia el éxito, entre otros elementos.

El vínculo entre la cultura de una organización y la satisfacción en el medio laboral están fuertemente enlazadas, realizando roles importantes en la experiencia de los colaboradores dentro de una compañía, ello tiene repercusiones directas en el compromiso y bienestar de los trabajadores. Por lo mencionado, una cultura organizacional positiva, distinguida por colaboración, valores compartidos y propósito definido, aporta considerablemente a la satisfacción de los trabajadores, produciendo un sentido de pertenencia y significado en el trabajo (Tocas-Duran, 2023).

Política de Recursos Humanos. La definición de la gestión del talento humano aborda diversos puntos de vistas sociales, desde la captación de personal hasta beneficios para que los colaboradores sigan trabajando en la organización, de manera que podemos conceptualizar a los recursos humanos como una energía que permita que la compañía posea personal óptimo a su disposición, llevando a cabo distintas acciones en el camino (Tocas-Duran, 2023).

Estos actos que se efectúan en un sector de recursos humanos, se denomina como políticas de recursos humanos, que desarrolla y asume modificaciones en la organización, por lo cual acepta a su personal como elementos potenciales que requieren en el contexto social debido a que son personas con condiciones de evolución en sus experiencias y conocimientos. Los individuos que diferencian a la empresa a la que son miembros, se los valora como humanos unidos para lograr un beneficio recíproco y ser felices estando considerados a los trabajadores como pieza fundamental para las empresas (Macías-Quiroz et al., 2020).

Numerosos estudios investigan el nexo entre la satisfacción laboral y la retención en el trabajo. Dicho de otra forma, existe una mínima probabilidad de que un colaborador tome la decisión de abandonar su puesto si percibe una satisfacción significativa en su ambiente laboral. Además, se espera que aquellos individuos que consiguen mayor satisfacción en su

trabajo también manifiestan un mejor compromiso hacia la organización. En relación a lo antes expuesto, un colaborador que perciba que las políticas de recursos humanos son beneficiosas, estará más involucrado con su trabajo y le será más satisfactorio llevar a cabo dicho trabajo, vale decir, experimentará más gratificación con su trabajo (Tocas-Duran, 2023).

Oportunidades de Desarrollo Profesional. En la actualidad; dentro del ámbito empresarial, la creatividad es un requisito esencial para todos los empleados, pues es fundamental para lograr el éxito profesional y avanzar en sus carreras. Dada la feroz competencia existente, cada profesional debe estar bien preparado y capacitado para satisfacer las exigencias de la empresa. Muchos trabajadores ingresan a una organización con el objetivo de crecer tanto en su desarrollo profesional como en el económico. Para alcanzar este crecimiento y desarrollo, es imprescindible contar con un plan o una trayectoria profesional que permita anticipar mejoras futuras para la empresa y ayudar a cada empleado a alcanzar sus metas (Santa Cruz Poluche, 2021).

Las personas buscan progresar en su carrera por diversas razones, que van desde el deseo de crecimiento profesional y personal hasta la búsqueda de reconocimiento, mayor responsabilidad y retos, mejoras salariales y beneficios, oportunidades de trayectoria, impacto en la organización, estabilidad y seguridad laboral, así como la ambición y competitividad individual. Estas mismas motivaciones son propias de cada persona y pueden evolucionar a lo largo de su carrera profesional (Tocas-Duran, 2023).

Dimensiones de la satisfacción laboral

De acuerdo con Palma Carrillo (2005), la satisfacción en el trabajo se puede evaluar mediante 4 dimensiones que influyen en el comportamiento y la percepción de los empleados.

Significación de la tarea. En la escala SL-SPC, este concepto se describe como la inclinación hacia el trabajo basada en características relacionadas con la labor, tales como el sentido de esfuerzo, la satisfacción personal, la justicia y/o la contribución material (Palma Carrillo, 2005).

Condiciones de Trabajo. En la escala SL-SPC, este término se define como la apreciación del empleo en función de la presencia o accesibilidad de elementos o normativas que regulan la labor (Palma Carrillo, 2005).

Reconocimiento Personal y/o Social. En la escala SL-SPC, este término se define como la tendencia a evaluar el trabajo en función del reconocimiento personal o de terceros relacionados con el empleo, en cuanto a los logros obtenidos o su influencia en resultados secundarios (Palma Carrillo, 2005).

Beneficios Económicos. En la escala SL-SPC, este término se define como la inclinación al trabajo basada en aspectos remunerativos o incentivos financieros derivados del esfuerzo en la actividad asignada (Palma Carrillo, 2005).

Felicidad

La búsqueda de la felicidad ha sido una preocupación central en la vida humana desde tiempos inmemoriales. Diversas culturas, filósofos y científicos han intentado definir este estado tan deseado, ofreciendo una variedad de perspectivas y teorías sobre cómo se puede alcanzar y qué factores lo influyen. Desde las reflexiones de los antiguos filósofos griegos hasta los estudios modernos en psicología positiva, la felicidad se ha conceptualizado de muchas maneras, cada una arrojando luz sobre distintos aspectos de la experiencia humana. Aristóteles define la felicidad como el objetivo supremo de la vida humana, alcanzado a través de la práctica de la virtud y la contemplación racional. Para él, la verdadera felicidad reside en la actividad racional que permite desarrollar el potencial humano y vivir conforme a nuestras virtudes más elevadas (Bosch, 2019).

Otro pionero en el estudio de la felicidad es Martin Seligman, quien, junto a otros colegas, destacan su importancia como un objetivo central en la psicología positiva. Los autores enfatizan que la felicidad no solo se trata de experimentar emociones positivas, sino también de encontrar significado y compromiso en la vida. A través de una serie de intervenciones empíricamente validadas, demostraron que prácticas como expresar gratitud y utilizar las fortalezas personales pueden aumentar la felicidad y reducir los síntomas depresivos de manera significativa y duradera. Estos hallazgos subrayan que la felicidad es alcanzable y puede ser cultivada deliberadamente, contribuyendo al bienestar general de las personas (Seligman et al., 2005).

Lyubomirsky (2001) en su artículo titulado "¿Por qué algunas personas son más felices que otras? El papel de los procesos cognitivos y motivacionales en el bienestar" presenta su visión sobre la felicidad, donde la define como un estado mental influenciado significativamente por los procesos cognitivos y motivacionales de las personas, en que no depende únicamente de las circunstancias externas, sino de cómo las personas perciben y responden a dichas circunstancias. Adoptar estrategias cognitivas positivas, como reinterpretar eventos negativos de manera constructiva y mantener una actitud optimista, es crucial para el bienestar. En resumen, la felicidad puede ser cultivada y sostenida a través del desarrollo de actitudes y percepciones positivas.

Para Veenhoven (2012) la felicidad se entiende como el grado en que una persona evalúa positivamente la calidad general de su vida. La felicidad no solo es una experiencia subjetiva, sino un indicador fundamental del bienestar general, crucial para medir y comparar la calidad de vida en diferentes contextos, ya que refleja el equilibrio entre las aspiraciones personales y las realidades vividas, lo que ayuda a guiar políticas públicas y esfuerzos individuales para mejorar el bienestar.

En su libro "Fluir: Una psicología de la felicidad", Csikszentmihalyi (1997) presenta la felicidad como un estado de "flujo" en el que las personas están completamente inmersas y concentradas en actividades que disfrutan. Este estado de flujo, según el autor, es crucial para el bienestar y la realización personal, ya que permite alcanzar niveles óptimos de creatividad y satisfacción.

A lo largo de la historia, la búsqueda de la felicidad ha sido un objetivo central para la humanidad. Según Alarcón Napurí (2015) la felicidad es una meta consciente hacia la cual las personas se esfuerzan, y su alcance puede variar dependiendo de factores individuales y contextuales. Alarcón argumenta que la felicidad no es un estado fijo, sino un proceso dinámico influenciado por nuestras decisiones y esfuerzos continuos. Este enfoque subraya la importancia de la autodeterminación y el propósito en la vida; sugiriendo que, aunque algunos logran alcanzar la felicidad, otros pueden enfrentar frustraciones en el camino. La comprensión de la felicidad como un objetivo teleológico y dinámico permite a los individuos trazar un camino más claro hacia su propio bienestar.

Modelos de la Felicidad

Modelo de las tres vías hacia la felicidad. Seligman (2002) en su libro "La auténtica felicidad" propone un modelo de tres vías donde explica cómo las personas pueden alcanzar la felicidad auténtica. Este modelo innovador y ampliamente reconocido se basa en la idea de que la verdadera felicidad no se encuentra únicamente en la búsqueda de placeres momentáneos, sino en la creación de una vida que también esté llena de compromiso y significado.

La Vida Placentera (Pleasant Life). Esta dimensión se enfoca en aumentar las emociones positivas y reducir las negativas. Consiste en disfrutar de placeres inmediatos y fomentar sentimientos como la alegría, el agradecimiento y el optimismo.

La Vida Comprometida (Engagement Life). Esta vía propone que la felicidad se alcanza mediante el compromiso y la dedicación a actividades que capturan por completo nuestra atención. Seligman introduce el concepto de "flujo", un estado de completa inmersión en una tarea que resulta gratificante en sí misma.

La Vida con Significado (Meaningful Life). Este enfoque se basa en descubrir un propósito que va más allá de nuestro propio interés, aportando a algo más grande que nosotros mismos. Se vincula con actividades que nos conectan con nuestros valores y creencias más profundos, ofreciendo un sentido de propósito y significado en la vida.

Modelo PERMA. En el libro de Seligman (2014) "Florecer: Una nueva teoría sobre la felicidad y el bienestar", se presenta el modelo PERMA, un marco integral para comprender y fomentar el bienestar humano. PERMA es un acrónimo que representa cinco elementos esenciales que; según Seligman, son fundamentales para una vida floreciente y plena. Este modelo va más allá de la felicidad, abarcando un enfoque más amplio y multifacético del bienestar.

Emociones Positivas (Positive Emotions). Se refiere a la experiencia de emociones positivas como la alegría, la gratitud y el amor. Estas emociones no sólo son valiosas por el placer que brindan, sino también por su capacidad para mejorar la salud y el bienestar general.

Compromiso (Engagement). Este componente se enfoca en estar completamente inmerso en actividades que nos desafían e interesan, conduciendo a un estado de flujo. El profundo compromiso en tareas significativas es esencial para el bienestar.

Relaciones (Relationships). Las relaciones positivas y significativas con otras personas son cruciales para el bienestar. Establecer conexiones con los demás y recibir apoyo emocional refuerza nuestro sentido de pertenencia y felicidad.

Propósito (Meaning). Encontrar un propósito que trascienda nuestros propios intereses es vital para una vida plena. Este aspecto implica involucrarse en actividades que nos conectan con algo más grande que nosotros mismos, proporcionando un sentido profundo de propósito y significado.

Logro (Accomplishment). Sentirse competente y alcanzar metas personales es una parte fundamental del bienestar. Los logros nos proporcionan una sensación de éxito y orgullo, contribuyendo a nuestra autoeficacia y satisfacción con la vida.

Modelo sostenible de la felicidad. Sheldon y Lyubomirsky (2019) en su artículo "Revisando el Modelo de Felicidad Sostenible y el Diagrama de Pastel: ¿Se puede alcanzar la felicidad con éxito?", reevalúan el Modelo Sostenible de la Felicidad. Este modelo, originalmente propuesto en 2005, distingue tres factores que influyen en el bienestar: predisposiciones genéticas, circunstancias de vida y actividades intencionales. En este artículo, los autores revisan críticas previas y presentan investigaciones recientes que respaldan la idea de que las personas pueden mejorar su bienestar a través de comportamientos intencionales, aunque los efectos pueden ser más modestos de lo inicialmente pensado.

Predisposiciones Genéticas. Se estima que alrededor del 50% de nuestra felicidad está influenciado por nuestra genética. Estas predisposiciones naturales afectan nuestra tendencia a experimentar emociones positivas o negativas. Aunque no podemos cambiar nuestra genética, entender su impacto nos ayuda a gestionar mejor nuestras expectativas y esfuerzos para ser felices.

Circunstancias de Vida. Cerca del 10% de nuestra felicidad depende de nuestras circunstancias actuales, como la situación económica y las relaciones personales. Aunque estas condiciones pueden afectar significativamente nuestro bienestar, su influencia es

relativamente limitada. Mejorar nuestras circunstancias puede elevar nuestro bienestar, pero no es el único factor.

Actividades Intencionales. El 40% restante de nuestra felicidad está determinado por nuestras acciones y comportamientos deliberados. Estas actividades, como practicar la gratitud y fomentar la conexión social, tienen un impacto considerable en nuestro bienestar. Al enfocarnos en comportamientos positivos, podemos aumentar significativamente nuestra felicidad.

Teorías de la Felicidad

Teoría Eudaimónica. Según Ryff y Singer (2013) la eudaimonía es fundamental para la felicidad, pues se centra en el crecimiento personal y la autorrealización en lugar de la simple búsqueda de placer inmediato. En su artículo, destacan que la verdadera felicidad se alcanza mediante el desarrollo de nuestras capacidades y talentos, el cumplimiento de nuestros propósitos de vida y la autoaceptación. Este enfoque eudaimónico considera la felicidad como un proceso continuo de convertirse en la mejor versión de uno mismo, lo que lleva a un bienestar psicológico profundo y duradero.

Teoría Hedónica. En el artículo "Más allá de la cinta de correr Hedónica: Revisando la Teoría de Adaptación del Bienestar" de Diener y sus colegas, menciona que el hedonismo juega un papel crucial en la comprensión de la felicidad. Los autores argumentan que, aunque las personas tienden a adaptarse a eventos positivos y negativos, no todos los puntos de ajuste son neutrales en términos hedónicos. La importancia del hedonismo, según los autores, radica en su capacidad para proporcionar una visión más matizada y compleja del bienestar, que reconoce la diversidad en las experiencias humanas y los múltiples puntos de ajuste para diferentes aspectos de la vida (Diener et al., 2006).

La teoría del Flujo de Mihaly Csikszentmihalyi. Csikszentmihalyi (1997) describe la teoría del flujo como un estado óptimo de experiencia en el que las personas están completamente absorbidas y concentradas en una actividad, llevando a una sensación de disfrute y propósito. Este estado se alcanza cuando se encuentra un equilibrio entre los desafíos de la actividad y las habilidades personales, lo que facilita la inmersión total en el momento presente. Csikszentmihalyi sostiene que el flujo es crucial para la felicidad y el bienestar, ya que permite a las personas experimentar creatividad y satisfacción en su máximo nivel.

La teoría del flujo de Csikszentmihalyi (1997, como se citó en Rodríguez Martínez, 2011) identifica ocho estados diferentes que influyen en la experiencia del flujo y el bienestar:

Apatía. Falta de interés o entusiasmo en la tarea, con bajo desafío y bajas habilidades.

Preocupación. Preocupación constante sobre posibles problemas, cuando el desafío es moderado pero las habilidades son bajas.

Ansiedad. Sentimiento de tensión y estrés cuando el desafío es alto pero las habilidades son insuficientes.

Aburrimiento. Desinterés y tedio cuando la tarea es demasiado fácil y no presenta un desafío adecuado.

Activación. Estado de alerta y preparación cuando el desafío es alto y las habilidades están en desarrollo.

Relajación. Estado de calma y tranquilidad cuando la tarea es fácil y las habilidades son altas.

Control. Sensación de dominio y confianza en la tarea, con un desafío moderado y habilidades altas.

Flujo. Estado óptimo de inmersión total en la actividad, con un equilibrio perfecto entre desafío y habilidades.

La teoría evolutivo-cibernética de la Felicidad de Heylighen. Heylighen (1992) desarrolló “La Teoría Evolutiva Cibernética de la Felicidad”, donde propone que la felicidad puede verse como un proceso cibernético que evoluciona y se optimiza con el tiempo. Según Heylighen, la felicidad no es simplemente un estado emocional pasajero, sino un resultado de la interacción dinámica entre diversos factores que permiten a las personas adaptarse y prosperar. Esta teoría distingue entre la felicidad pasajera, que se refiere a experiencias agradables momentáneas, y la felicidad duradera, que se alcanza mediante un equilibrio sostenible entre desafíos y habilidades, promoviendo así un bienestar continuo y creciente. La teoría identifica tres elementos clave para promover la felicidad:

Capacidad Material. Se refiere a los recursos físicos y económicos que una persona posee, los cuales son necesarios para satisfacer las necesidades básicas y proporcionar seguridad.

Capacidad Cognitiva. Incluye las habilidades mentales y el conocimiento que permiten a una persona resolver problemas, tomar decisiones informadas y adaptarse a nuevos desafíos.

Capacidad Subjetiva. Implica la percepción individual de bienestar y satisfacción, influenciada por factores emocionales, psicológicos y sociales.

Teoría de la Autodeterminación (Ryan y Deci). Ryan y Deci (2000) realizaron la “Teoría de la Autodeterminación”, la cual se centra en entender la motivación humana y su impacto en el desarrollo personal y el bienestar. Esta teoría sugiere que la felicidad no es simplemente un estado emocional pasajero, sino un resultado de la interacción dinámica entre diversos factores que permiten a las personas adaptarse y prosperar. Al satisfacer estas necesidades, las personas pueden alcanzar su máximo potencial y experimentar un mayor

bienestar y desarrollo social. Según esta teoría, hay tres necesidades psicológicas básicas: autonomía, competencia y relación.

Autonomía. Este componente implica que las personas deben sentir que tienen el control sobre sus propias acciones y decisiones. Actuar conforme a los propios intereses y valores fomenta la motivación intrínseca y el compromiso profundo con las actividades realizadas.

Competencia. Se refiere a la necesidad de sentirse eficaz y hábil en la realización de tareas. Las personas deben enfrentar desafíos que coincidan con sus capacidades, lo que les permite experimentar una sensación de logro y desarrollo personal continuo.

Relación. Implica establecer conexiones significativas con los demás. Sentirse aceptado, valorado y cuidado proporciona un apoyo emocional esencial y fortalece el sentido de pertenencia, lo cual es crucial para el bienestar y la salud mental.

Tipos de Felicidad

En su trabajo, Blanco Ospina (2019) define la felicidad organizacional como la autosatisfacción que experimentan los empleados al trabajar, lo cual se traduce en mayores beneficios para la empresa, como aumento de la productividad y un mejor clima laboral. Destaca la importancia de capacitar a los líderes para evitar comportamientos que generan infelicidad, como la resistencia al cambio y la negligencia, y subraya que es responsabilidad de la organización fomentar un ambiente positivo para reducir la rotación y el estrés laboral. También manifiesta que existen cinco tipos de felicidad.

Felicidad del Logro. Se experimenta cuando una persona alcanza una meta después de varios intentos. La satisfacción proviene de haber logrado un objetivo deseado.

Felicidad de las Conexiones Humanas. Esta felicidad surge de las relaciones interpersonales y el clima laboral positivo. Sentirse parte de un grupo, aceptado y respetado en el lugar de trabajo, es fundamental.

Felicidad del Camino Correcto. Se refiere a la sensación de estar en el camino adecuado, tanto personal como profesionalmente. Es la seguridad de que uno está donde desea estar y se siente completamente satisfecho con su situación.

Felicidad Espiritual. Proviene de una conexión con lo espiritual o de creer en algo superior. Esta conexión trae paz y tranquilidad a la vida.

Felicidad de Hacer lo que Disfrutas. Es la satisfacción que se obtiene al realizar actividades diarias que se disfrutan. Sentir que el trabajo diario tiene un propósito y es valioso para la compañía.

Dimensiones de la Felicidad según Reynaldo Alarcón

Alarcón (2006) realizó una investigación en Lima para la validación de la Escala de Felicidad. En su trabajo, define la felicidad como un estado psicológico integral de la persona. Este concepto no se limita a la simple acumulación de momentos placenteros, sino que abarca una percepción general de bienestar que incluye factores internos y externos que interactúan para formar una visión holística del bienestar humano. Las dimensiones identificadas en su escala son: sentido positivo de la vida, satisfacción con la vida, realización personal y alegría de vivir.

Sentido Positivo de la Vida. Esta dimensión se refiere a la percepción general de que la vida es valiosa y significativa. Las personas que puntúan alto en esta dimensión tienden a ver su existencia como algo con propósito y valor, lo cual les proporciona una base sólida de bienestar.

Satisfacción con la Vida. Esta dimensión mide el grado de contento y satisfacción que una persona siente respecto a su vida en general. Incluye evaluaciones positivas de las circunstancias y logros personales.

Realización Personal. Se refiere a la sensación de haber alcanzado el propio potencial y de vivir de acuerdo con los valores y objetivos personales. Las personas que

experimentan una alta realización personal sienten que están desarrollándose continuamente y logrando sus metas importantes.

Alegría de Vivir. Esta dimensión captura la frecuencia y la intensidad de las emociones positivas que una persona experimenta en su vida diaria. La alegría de vivir implica disfrutar de las pequeñas y grandes experiencias, manteniendo una actitud positiva y optimista ante la vida.

Satisfacción Laboral y Felicidad

En investigaciones a nivel internacional se encontró a Federico Valle et al. (2024) quienes tuvieron como propósito en su investigación analizar el efecto del clima laboral y la satisfacción laboral sobre la felicidad en el empleo, para la muestra se consideró a 144 trabajadores de instituciones de centros de Salud tanto privadas como públicas en la ciudad de Sonora, México. Se aplicaron los instrumentos de la Escala de Felicidad Subjetiva de Lyubomirsky y Lepper (1999), el Cuestionario de Clima Organizacional de Koys y Decotiis (1991) y el Instrumento adaptado de Satisfacción laboral de Meliá y Peiró por Chiang Vega et. (2008). Los resultados de la investigación demostraron que entre clima laboral, satisfacción laboral y felicidad existe una correlación positiva, por el contrario, se encontró una relación negativa entre clima laboral y felicidad.

Živčicová et al. (2022) llevaron a cabo una investigación en el sector de ingeniería de Eslovaquia, donde investigaron las disimilitudes presentes en la satisfacción laboral vinculadas con el género en cualidades elegidas por los empleados que laboran en el área de ingeniería. La muestra estuvo conformada por 60 empleados con cualidades básicas y equilibradas, se utilizó un método de encuesta teniendo en consideración la mayor parte de ítems del Cuestionario de Paul Spector (1994) y tres ítems del Cuestionario de Minnesota (MSQ). Los resultados demostraron que las mujeres se sienten más satisfechas en el trabajo que los hombres en ciertas áreas como la remuneración, la consideración y el uso de

habilidades en el trabajo, así mismo la satisfacción laboral es apreciada de forma distinta por el género en cada trabajo.

Javanmardnejad et al. (2021) realizaron una investigación donde el objetivo principal fue analizar la relación entre felicidad, satisfacción laboral y calidad de vida laboral, en el cual la muestra estuvo conformada por 270 enfermeras que laboran en hospitales de Ilam, Irán. Para desarrollar la investigación se aplicaron el Inventario de Felicidad de Oxford (OHI), el Cuestionario de Calidad de Vida Laboral (QWL) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral (JSQ). El estudio encontró que las enfermeras en servicios de urgencias experimentan una felicidad moderada. Además, se observó que su bienestar está vinculado tanto a su situación económica como a la tranquilidad que les brinda su trabajo.

Morales-Manrique y Valderrama-Zurián (2012) en su artículo publicado en calidad de vida en policías, llevaron a cabo una revisión de literatura orientada a comprender los factores que inciden en la calidad de vida de los policías, considerando tanto dimensiones físicas como subjetivas. Aunque no abordan de forma directa el constructo de felicidad, identifican múltiples variables interconectadas con la calidad de vida, como los estresores organizacionales, la exposición a eventos traumáticos, los síntomas depresivos y las enfermedades físicas. Asimismo, resaltan el papel modulador de ciertos rasgos de personalidad y estrategias de afrontamiento, señalando que aquellos agentes con mayor resiliencia tienden a reportar una mejor percepción de bienestar general. Los autores subrayan la importancia de considerar la calidad de vida subjetiva, incluyendo la satisfacción con la vida y el equilibrio emocional como componente esencial de la experiencia policial. Finalmente, proponen intervenciones que aborden los factores organizacionales y fomenten el apoyo psicológico, con el fin de promover entornos laborales más saludables y emocionalmente sostenibles para los efectivos policiales.

En investigaciones realizadas a nivel nacional se halló a Allecca Luna Victoria y Bazán Cabanillas (2024) en su investigación tuvieron como propósito establecer la relación entre felicidad y satisfacción laboral en un hospital de Lima Metropolitana, donde se estudió una muestra de 288 profesionales de salud (médicos, tecnólogos, enfermeros, nutricionistas y psicólogos). Para el estudio se aplicó la Escala de Felicidad de Lima (EFL) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC). Los resultados hallados en el estudio mostraron que existe una relación significativa y directa entre ambas variables del estudio.

Valverde-Alva et al. (2024) desarrollaron un estudio en la Universidad La Santa, la cual tuvo como finalidad establecer la relación entre felicidad laboral y el desempeño en docentes de la Facultad de Educación y Humanidades. La población estuvo conformada por 112 docentes, donde los instrumentos usados fueron un cuestionario para la variable de felicidad laboral y una guía de análisis documental para el desempeño docente. Se halló que existe una relación significativa, lo cual significa que los docentes que perciben emociones buenas demuestran un gran desempeño didáctico excelente, logrando proporcionar una enseñanza óptima para sus estudiantes.

Dávila Morán et al. (2021) en su investigación tuvo como finalidad analizar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana en Lima, donde la muestra estuvo conformada por 316 colaboradores. Para recoger información se usó el método de la encuesta y para valorar el clima organizacional y la satisfacción laboral se aplicaron dos formularios con escala Likert con 5 opciones de respuesta adaptado al planteado por Sonia Palma Carrillo, utilizado en estudios realizados en el Perú. Se llegó a la conclusión de que existe una correlación positiva media y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. De acuerdo a los hallazgos obtenidos, sugiere que los directivos tomen acciones con el objetivo de mejorar la apreciación del clima

y la satisfacción laboral con el propósito de que los colaboradores tengan un mejor rendimiento dentro de la organización.

Trujillo Naupari (2020) en su investigación tuvo como propósito examinar la relación existente entre el bienestar psicológico y la calidad de vida profesional en efectivos de la Policía Nacional del Perú durante la pandemia por COVID-19. Para ello, se evaluó a 133 participantes de entre 20 y 30 años que prestaban servicios en diversos distritos de Lima Metropolitana, de los cuales el 7.52% eran mujeres (7) y el 92.48% varones (123). Los resultados revelaron que no se encontró una correlación significativa entre ambas variables. Además, el análisis comparativo tampoco identificó diferencias relevantes entre los grupos evaluados. No obstante, se consideró el reducido tamaño del efecto como un factor clave al interpretar las conclusiones del estudio.

En investigaciones a nivel local encontramos a Diaz Dumont et al. (2023) que tuvieron como propósito detallar la satisfacción laboral de los colaboradores de organizaciones de producción textil de Arequipa. La población estuvo conformada por 176 colaboradores de 15 pymes textiles de Arequipa a los cuales se les aplicó un cuestionario que mide la satisfacción laboral en relación a la valoración de cuatro factores higiénicos y motivacionales. Se concluyó que los colaboradores se hallan medianamente conformes en los lugares donde laboran, mostrando carencia en el desempeño alto por parte de estas organizaciones, por lo que tanto los directivos como los administrativos tienen que crear políticas orientadas a perfeccionar los niveles de satisfacción laboral que ayuden a potenciar el rendimiento y efectividad de sus empresas.

Idme Cruz (2024) realizó una investigación donde se focalizó en estudiar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Arequipa en el transcurso del primer semestre del 2022. La muestra estuvo conformada por 322 empleados que laboran en la organización a los cuales se les

administraron los instrumentos de la Escala de CL-SPC y el instrumento de Graciela Sánchez Navarro. Los análisis estadísticos realizados indicaron que, según el instrumento aplicado a los empleados de la Corte de Arequipa, el 52% percibe un clima laboral de nivel medio, caracterizado por condiciones laborales favorables. En cuanto a la satisfacción laboral, el 61% tuvo un nivel regular, el 27% se mostró satisfecho y el 10% estaba insatisfecho. En conclusión, se demostró que si existe una relación positiva entre clima laboral y satisfacción laboral.

Duche-Pérez y Rivera Galdos (2019) desarrollaron una investigación en un Centro de EsSalud de la ciudad de Arequipa, donde analizaron la relación entre satisfacción laboral y felicidad a un personal de enfermería, la muestra estuvo conformada por 83 trabajadoras, donde sus edades oscilan de 25 a 65 años. Se aplicaron los instrumentos de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (1999) y la Escala de Felicidad de Reynaldo Alarcón (2006). Los resultados demostraron que las dimensiones de “desarrollo personal” y “desempeño de tareas” muestran mayor satisfacción laboral en el personal de enfermería, en cuanto a la variable de felicidad se encontró que la dimensión de “Satisfacción con la Vida” presenta mayor valor. Se concluyó que existe una relación positiva entre las dimensiones de las variables estudiadas de satisfacción laboral y felicidad.

Hipótesis

Existe una correlación positiva, moderada y significativa entre satisfacción laboral y felicidad en el personal policial de una comisaría del distrito de Cerro Colorado en Arequipa.



CAPITULO II. METODO

Método

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo ya que recopilamos y analizamos los datos a través de la medición de las variables de satisfacción laboral y felicidad, dónde usamos técnicas y métodos estadísticos con la finalidad de responder a las preguntas formuladas y poner a prueba la hipótesis planteada (Ñaupas et al., 2014).

La investigación tuvo un alcance correlacional ya que se buscó entender la relación que existe entre la satisfacción laboral y felicidad (Hernández Sampieri et al., 2014). La investigación siguió una metodología de diseño no experimental dado que las variables de satisfacción laboral y felicidad no fueron manipuladas y no se realizó asignaciones al azar de los participantes en ningún momento dado del estudio (Ato et al., 2013). La investigación fue de corte transversal donde recogimos los datos de las personas que se encontraron en el lugar del estudio en un momento dado, en un tiempo único (Hernández Sampieri et al., 2014).

Instrumentos

Escala de Satisfacción Laboral SLC-SPC

El instrumento que se usó para medir la satisfacción laboral en nuestro estudio es la Escala de Satisfacción SLC-SPC que fue creada y validada en Perú por Sonia Palma Carrillo, este instrumento fue elaborado para medir el grado de satisfacción laboral, es una escala que busca medir el grado de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa. Esta escala está conformada por 27 ítems positivos y negativos agrupados en 4 dimensiones: Significación de la tarea (3,4,7,18,21,22,25 y 26), Condiciones de Trabajo (1,8, 12,14,15,17,20,23 y 27), Reconocimiento Personal y/o Social (6,11,13,19 y 24) y Beneficios Económicos (2,5,9,10 y 16). Cuenta con una escala tipo Likert que tiene cinco respuestas diferentes, donde 5 es Totalmente de acuerdo, 4 es De acuerdo, 3 es Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2 En desacuerdo y 1 es Totalmente en desacuerdo.

Para la corrección y calificación del puntaje global se obtuvo sumando el puntaje de cada ítem, donde se considera muy satisfecho (117 o más), Satisfecho (103-116), Promedio (89-102), Insatisfecho (75-88) y Muy insatisfecho (47 o menos). Para la dimensión de Significación de la tarea, se consideró Muy satisfecho (37 o más), Satisfecho (33-36), Promedio (28-32), Insatisfecho (24-27) y Muy insatisfecho (23 o menos). Para la dimensión Condiciones de trabajo se consideró Muy satisfecho (41 o más), Satisfecho (35-40), Promedio (27-34), Insatisfecho (20-26) y Muy insatisfecho (19 o menos). Para la dimensión Reconocimiento personal y/o social se consideró Muy satisfecho (24 o más), Satisfecho (20-23), Promedio (18-19) Insatisfecho (12-17) y Muy insatisfecho (11 o menos) y para la dimensión Beneficios económicos se consideró Muy satisfecho (20 o más), Satisfecho (16-19), Promedio (11-15), Insatisfecho (8-10) y Muy insatisfecho (7 o menos) (Palma Carrillo, 2005).

Confiabilidad y validez: Sobre la confiabilidad del cuestionario, según Palma Carrillo (2005) se validó en 1058 colaboradores de Lima Metropolitana a través la técnica de consistencia interna, obteniéndose resultados mayores a 8 para los coeficientes Alfa de Cronbach (.84) y Guttman (.81), lo que muestra que el instrumento tiene un alto nivel de confiabilidad. Por otro lado, la validez se determinó a través del método de jueces para efectos del ajuste contenido en los ítems de la escala total, los que se sometieron a las puntuaciones a la estimación de correlaciones por factores de Spearman Brown donde se evidenció correlaciones positivas y significativas, de esta manera garantizando su utilización para medir la variable de satisfacción laboral (Palma Carrillo, 2005)

Escala de Felicidad Lima (EFL)

Se utilizó la Escala de Felicidad que fue desarrollada por Reynaldo Alarcón en Lima-Perú, este instrumento psicométrico fue diseñado para medir el nivel de felicidad en jóvenes y adultos. El instrumento fue validado en diferentes contextos peruanos, consta de 27 ítems

que se agrupan en cuatro dimensiones: satisfacción con la vida (26,20,18,23,22,02,19,17,11,07 y 14), realización personal (04,03,05,01,06 y 10), alegría de vivir (24,21,27,25,09 y 08) y ausencia de afecto negativo (12,15,16 y 13). Cada ítem se evaluó utilizando una escala tipo Likert de 5 puntos, donde 1 es Totalmente en desacuerdo, 2 es En desacuerdo, 3 es Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 es De acuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo. Los ítems que se calificaron en forma inversa son: (02,07,11,14,17,18,19,20,22,23 y 26) (Alarcón, 2006).

Para la corrección y calificación, la puntuación total se obtuvo sumando los puntajes de cada ítem, con valores más altos que indican mayores niveles de felicidad. Los puntajes se interpretaron según baremos específicos desarrollados por Alarcón, los cuales clasificó los niveles de felicidad desde muy baja (87 o menos), baja (88 - 95), media (96-110), alta (111-118) y muy alta (119 a más) (Alarcón, 2006).

Confiabilidad y validez: Sobre la confiabilidad del cuestionario, se validó en 709 estudiantes universitarios de universidades públicas y privadas de Lima, donde el instrumento manifestó altos índices de consistencia interna, con un coeficiente Alpha de Cronbach de .916 para la escala total, lo que significa una alta confiabilidad. Por otro lado, la validez se evaluó a través del análisis de validez de contenido y validez de constructo, consiguiendo resultados que garantiza su aplicación como una herramienta apropiada para la medición de la felicidad (Alarcón, 2006).

Participantes

La población de nuestro estudio estuvo conformada por 75 policías de una comisaría del distrito de Cerro Colorado en la ciudad de Arequipa.

Para la muestra de la presente investigación se usó la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia. Según Otzen y Monterola (2017) a través de esta técnica

seleccionamos a los participantes a los cuales tuvimos acceso y aceptaron participar dentro de la investigación.

De la misma manera, se tuvo en cuenta lo siguiente.

Criterios de inclusión

- Policías que se encuentren laborando en la institución policial elegida.
- Policías que deseen participar de manera voluntaria en la investigación y hayan firmado el consentimiento informado.

Aplicando los criterios de inclusión dentro de nuestra investigación se obtuvo una muestra total de 60 policías de la comisaría de Cerro Colorado.

De acuerdo a los datos recolectados se observa que el 55% se encuentra en el rango de edad de 21 a 40 años, seguido por el 40% que se encuentra en el grupo de 41 a 60 años de edad, el 3.3% se encuentra en el rango de edad de 18 a 20 años y el 1.7% en el grupo de 60 años a más. Finalmente, con lo que respecta al rango policial, el 83.3% ocupan el cargo de Suboficial de armas, seguido por el 13.3% que ocupan el cargo de oficiales de armas, el 1.7% ocupa el cargo de oficial de servicio y el 1.7% ocupa el cargo de suboficial de servicio.

A continuación, se muestra los siguientes datos de la ficha sociodemográfica usados en el estudio:

Tabla 1

Ficha Sociodemográfica

<i>Variables</i>	<i>Categoría</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Sexo	Masculino	44	73.3
	Femenino	16	26.7
Tiempo de servicio	De 1 año a 5 años	14	23.3
	De 5 años a mas	46	76.7

En la Tabla 1 se muestra los estadísticos descriptivos de la ficha sociodemográfica, donde se observa que la muestra estuvo conformada por el 73.3% del sexo masculino y el 26.7% por el sexo femenino. En relación con el tiempo de servicio el 76.7% se encuentra laborando 5 años a más y el 23.3% de 1 año a 5 años.

Procedimiento

Se solicitó la autorización del comandante de la PNP de Cerro Colorado para poder ingresar a la institución policial y aplicar los instrumentos de nuestra investigación.

Se procedió a entregar el consentimiento informado y los cuestionarios a cada uno de los policías que se encontraron presentes en la institución y se les dio las instrucciones de forma adecuada para el llenado de los cuestionarios.

Luego de recolectar la información de los cuestionarios aplicados a los participantes, se realizó la transferencia de los datos obtenidos a una hoja de Excel donde se calificó las respuestas obtenidas de los cuestionarios y por último se trasladó al programa estadístico Jamovi 2.6.44 donde se realizó el análisis estadístico de nuestra investigación.

Consideraciones éticas

Las consideraciones éticas en la psicología son esenciales para garantizar el bienestar y la dignidad de los pacientes y participantes en investigaciones. Los psicólogos deben seguir principios como la beneficencia, la no maleficencia, la justicia, la fidelidad y la responsabilidad. En la investigación, es crucial obtener el consentimiento informado, permitiendo a los participantes decidir libremente si desean participar. Se debe comunicar el propósito de la investigación y cualquier riesgo o beneficio potencial. Además, se debe proteger la privacidad de los participantes y mantener la confidencialidad de la información. Estos principios éticos no solo protegen a los pacientes y participantes, sino que también fortalecen la integridad y la credibilidad de la profesión psicológica (American Psychological Association, 2017).

Así mismo en esta investigación, se debe garantizar el consentimiento informado y la protección de la privacidad, asegurando que los participantes comprendan y acepten los procedimientos. Es crucial mantener el anonimato de los sujetos cuando la información se utiliza con fines de investigación o docencia. Además, deben seguir procedimientos científicos rigurosos para desarrollar y validar instrumentos de investigación, utilizándolos conforme a sus manuales y aplicándolos con precisión metodológica. Las pruebas deben emplearse sólo con fines de investigación o docencia, estableciendo claramente estas condiciones. Es fundamental explicar de manera clara y constructiva la naturaleza, propósito y resultados de las pruebas a los participantes, evitando cualquier riesgo para su estabilidad emocional (Colegio de Psicólogos del Perú, 2018).

Análisis de Datos

Se realizó la recolección, limpieza y codificación de los datos obtenidos a partir de los instrumentos aplicados en el Programa de Microsoft Excel. Luego se usó el Programa Estadístico Jamovi versión 2.6.44 donde se realizó el análisis de los datos obtenidos, se usó estadística descriptiva e inferencial de acuerdo a los objetivos planteados y con la finalidad de poner a prueba la hipótesis planteada en nuestra investigación. Finalmente se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov verificando que la variable satisfacción laboral no tiene una distribución normal y en lo que respecta a las demás variables tienen una distribución normal, por lo que se decidió el uso de pruebas paramétricas y no paramétricas dentro del estudio.



CAPITULO III. RESULTADOS

Resultados

Tabla 2

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	n	p
Satisfacción laboral	.1752	60	.050
Felicidad	.0943	60	.660
Significación de la tarea	.1620	60	.086
Condiciones de trabajo	.1271	60	.287
Reconocimiento personal y/o social	.1032	60	.546
Beneficios económicos	.1376	60	.208

En la Tabla 2 se muestra los resultados de la prueba de normalidad, realizada a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov que se usa en muestras mayores de 50 participantes. Se observa que la variable satisfacción laboral no sigue una distribución normal, ya que el p-valor obtenido ($p = 0.050$) se encuentra en el límite de criterio de normalidad establecido ($\alpha = 0.05$), en lo que respecta las variables de felicidad, significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos siguen una distribución normal, ya que el p-valor en todas las variables es mayor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), por lo que se hizo uso de las pruebas paramétricas y no paramétricas para cumplir con nuestros objetivos de la investigación.

Tabla 3*Relación entre satisfacción laboral y felicidad en el personal policial*

		1	2
1.Satisfacción laboral	Rho de Spearman		
	p	—	
2.Felicidad	Rho de Spearman	.300*	
	p	.020	—

En la Tabla 3 el coeficiente de correlación de Spearman nos indica que existe una relación positiva, moderada y significativa entre satisfacción laboral y felicidad (Rho = .300, p = .020).

Tabla 4*Niveles de Satisfacción Laboral en el personal policial*

<i>Niveles</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Muy insatisfecho	3	5
Insatisfecho	21	35
Promedio	35	58.3
Satisfecho	1	1.7
Total	60	100.00

En la Tabla 4 se muestra los niveles de satisfacción laboral en policías, donde se puede observar que el 58.3% se encuentran en un nivel promedio, seguido por el 35% que se encuentran insatisfechos, el 5% se encuentran muy insatisfechos y el 1.7% se encuentra satisfecho.

Tabla 5*Niveles de Felicidad en el personal policial*

<i>Niveles</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Muy baja	5	8.3
Baja	3	5
Media	28	46.7
Alta	9	15
Muy Alta	15	25
Total	60	100.00

En la Tabla 5 se muestra los niveles de felicidad en policías, donde se puede observar que el 46.7% obtuvo un nivel medio, seguido por el 25% que se encuentran en un nivel muy alto, el 15% se encuentra en un nivel alto, seguido por el 8.3% presenta un nivel muy bajo y el 5% están en un nivel bajo.

Tabla 6*Relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y felicidad en el personal policial*

		1	2	3	4	5
1.Felicidad	R de Pearson	—				
	p					
2.Significación de la tarea	R de Pearson	.753***	—			
	p	.001				
3.Condiciones de trabajo	R de Pearson	.398**	.554	—		
	p	.002	.001			
4.Reconocimiento personal y/o social	R de Pearson	-.382**	-.299	-.247	—	
	p	.003	.020	.057		
5.Beneficios económicos	R de Pearson	-.021	.252	.404	.376	—
	p	.875	.052	.001	.003	

En la Tabla 6 el coeficiente de correlación de Pearson nos indica que existe una correlación positiva, fuerte y altamente significativa entre significación de la tarea y felicidad ($r = .753$, $p = .001$). De la misma forma, existe una correlación positiva, moderada y significativa entre condiciones de trabajo y felicidad ($r = .398$, $p = .002$). Asimismo, existe una correlación negativa, moderada y significativa entre reconocimiento personal y/o social y felicidad ($r = -.382$, $p = .003$). Respecto a la correlación entre las variables de beneficios económicos y felicidad, no se halló ninguna relación significativa ($r = -.021$, $p = .875$).

Tabla 7*Comparación entre satisfacción laboral y felicidad según el sexo en el personal policial*

<i>Variables</i>	<i>Masculino(44)</i>		<i>Femenino(16)</i>		<i>U</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
	<i>M</i>	<i>DE</i>	<i>M</i>	<i>DE</i>				
Satisfacción laboral	89.9	9.93	84.7	9.83	202	—	—	.012
Felicidad	107	14.6	110	7.20	—	-.731	58	.468

En la Tabla 7 se muestra los estadísticos descriptivos e inferenciales usados para comparar los grupos de estudio según el sexo. Para la variable de satisfacción laboral se usó la prueba U de Mann-Whitney, donde se muestran diferencias significativas ($U = 202$, $p = .012$), ya que los valores de la media indican que los hombres presentan mayor satisfacción laboral que las mujeres. Por otra parte, para la variable felicidad se usó la prueba t de Student, donde no se encontraron diferencias significativas según el sexo ($t = -.731$, $gl = 58$, $p = .468$).

Tabla 8

Comparación entre satisfacción laboral y felicidad según el tiempo de servicio en el personal policial

<i>Variables</i>	<i>De 1 a 5 años(14)</i>		<i>De 5 años a mas (46)</i>		<i>U</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
	<i>M</i>	<i>DE</i>	<i>M</i>	<i>DE</i>				
Satisfacción laboral	85.6	10.9	89.4	9.78	226	—	—	.094
Felicidad	114	8.06	106	13.9	—	1.85	58	.069

En la Tabla 8 se muestra los estadísticos descriptivos e inferenciales usados para comparar los grupos de estudio según el tiempo de servicio. Para la variable de satisfacción laboral se usó la prueba U de Mann-Whitney, donde no se muestran diferencias significativas en hombres y mujeres ($U = 226, p = .094$). Por otra parte, para la variable felicidad se usó la prueba t de Student, donde no se encontraron diferencias significativas según el sexo ($t = .185, gl = 58, p = .069$).

Discusión

La presente investigación encontró una correlación positiva, moderada y significativa entre satisfacción laboral y felicidad ($Rho = .300$, $p = .020$) en el personal de una comisaría del distrito de Cerro Colorado en Arequipa, aceptando la hipótesis de nuestra investigación. El estudio realizado se iguala con la investigación de Allcca Luna Victoria y Bazán Cabanillas (2024) quienes encontraron una relación significativa y directa entre ambas variables en profesionales de salud empleando los mismos instrumentos de nuestra investigación. Estos resultados pueden confirmar que a mayor nivel de satisfacción laboral se percibirá mayor nivel de felicidad. En tal sentido, es primordial que a los policías se les sea atendido sus necesidades y llevar las acciones hacia relaciones laborales fructíferas que favorezcan un ambiente laboral satisfactorio para prevenir pérdidas y en el incumplimiento de objetivos clave (Dolores Ruiz et al., 2023).

Con respecto al primer objetivo específico se buscó analizar los niveles de satisfacción laboral donde se halló que la mayoría de los policías presentan un nivel medio (58,3%) seguido por un nivel de insatisfacción (35%). Estos resultados se asemejan a la investigación de Diaz Dumont et al. (2023) que tuvo como propósito detallar la satisfacción laboral de los colaboradores de organizaciones de producción textil de Arequipa, donde encontraron que los colaboradores se hallaban medianamente conformes en los lugares donde laboran mostrando carencia en el desempeño alto por parte de estas organizaciones.

En relación al segundo objetivo específico, se analizó los niveles de felicidad donde se encontró que predomina el nivel medio (46,7%) seguido por un nivel muy alto (25%). Sin embargo, no se relaciona con lo hallado por Allcca Luna Victoria y Bazán Cabanillas (2024) donde la mayoría de profesionales de la salud de un hospital de Lima Metropolitana se sienten infelices (31%) y altamente felices (31%) y en lo que respecta a la satisfacción laboral la mayoría se siente muy insatisfecho (29%) e insatisfecho (26%).

En cuanto al tercer objetivo específico fue establecer la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y felicidad en el personal policial. Con respecto a la relación entre significación de la tarea y felicidad, se encontró una correlación positiva, fuerte y altamente significativa ($r = .753$, $p = .001$), es decir a mayor significancia de la tarea, mayor es la felicidad. Ello se relaciona directamente con el componente de propósito y significado del modelo PERMA propuesto por Seligman (2014) en su libro *Florecer* donde implicarse en labores que nos relacionan llevaran a una percepción profunda y por consecuencia se tendrá una sensación de bienestar. Los resultados muestran que, cuando las personas perciben sus tareas como valiosas y trascendentes, experimentan un mayor sentido de propósito, lo cual refuerza el bienestar y la motivación intrínseca, en concordancia con lo señalado en dicho modelo. Asimismo, entre la relación entre condiciones de trabajo y felicidad se encontró una correlación positiva, moderada y significativa ($r = .398$, $p = .002$), es decir a mayor condición del trabajo, mayor es la felicidad. Esto afirma lo mencionado por Carcasi (2018) en el que los componentes del ambiente laboral como las condiciones ambientales junto con las características físicas procuran motivar a la persona y por ende conseguir bienestar como colaborador. De esta manera, tales resultados evidencian que las condiciones laborales influyen positivamente en el desenvolvimiento pleno de las actividades y la motivación extrínseca. En lo que respecta la relación entre el reconocimiento personal y/o social y felicidad; se evidenció que existe una relación negativa, moderada y significativa ($r = -.382$, $p = .003$) es decir a mayor reconocimiento personal y/o social la percepción de felicidad disminuye. Esto discrepa con la teoría de autodeterminación de Ryan y Deci (2000) donde indican que la necesidad de relación y valoración social aporta a la felicidad. Esta discordancia demuestra que el reconocimiento en el entorno laboral estaría seguido por expectativas, comparaciones y presión que puedan ocasionar incomodidad en lugar de

bienestar. Finalmente, sobre la relación entre beneficios económicos y felicidad, se tuvo como resultado de que no existe ninguna relación significativa entre las variables ($r = -.021$, $p = .875$). En esta investigación se halló que la dimensión de beneficios económicos no mantiene una relación fuerte con la felicidad, lo cual puede interpretarse a la luz de la teoría de la adaptación hedónica. Diener et al. (2006) señalan que los individuos tienden a acostumbrarse rápidamente a las mejoras materiales, de modo que los ingresos adicionales solo generan bienestar momentáneo, pero no sostenido. De igual forma, Padovan (2020) explica que dentro de la teoría de las necesidades de Maslow, una vez cubiertas las necesidades básicas relacionadas con la seguridad económica, estas dejan de ser una fuente principal de satisfacción, siendo más determinantes para la felicidad las necesidades superiores como la estima y la autorrealización. En conjunto, estas perspectivas respaldan el hallazgo de que los beneficios económicos, aunque relevantes, no constituyen un predictor sólido del bienestar.

De igual forma, se tuvo como cuarto objetivo específico comparar la satisfacción laboral ($U = 202$, $p = .012$), encontrando diferencias significativas en los hombres los cuales tienen mayor satisfacción laboral que las mujeres. Estos resultados difieren con la investigación de Živčicová et al. (2022) en el sector de ingeniería de Eslovaquia, donde los resultados mostraron que las mujeres se sienten más satisfechas en el trabajo que los hombres en ciertas áreas como la remuneración, la consideración y el uso de habilidades en el trabajo; por lo que se puede observar que la satisfacción laboral puede diferir según el género y el entorno laboral donde se encuentra la persona. En lo que respecta la felicidad ($t = -.731$, $gl = 58$, $p = .468$) en hombres y mujeres, se encontró como resultado de que no existe diferencias significativas. El estudio realizado se iguala a la investigación de Trujillo Naupari (2020) en efectivos de la Policía Nacional del Perú durante la pandemia por COVID-19 en donde no identificó diferencias relevantes en la variable de bienestar psicológico según el sexo. Por

otra parte, estos resultados son diferentes a la investigación realizada por Javanmardnejad et al. (2021) a enfermeras que laboraban en hospitales de Ilam en Irán, donde el estudio encontró que las mujeres que laboraban en servicios de urgencias experimentan una felicidad moderada, también se observó que su bienestar estaba relacionado tanto a su situación económica como la tranquilidad que les brindaba su trabajo, por lo que se debe de considerar que el sexo de la muestra pudo influir, puesto que su investigación fue aplicada a una población femenina mientras que en nuestra investigación fue aplicada para ambos sexos.

Finalmente, se tuvo como último objetivo específico comparar la satisfacción laboral ($U = 226$, $p = .094$) y felicidad ($t = 1.85$, $gl = 58$, $p = .069$) según el tiempo de servicio en la Policía, donde los resultados muestran que no existen diferencias estadísticamente significativas en los niveles de satisfacción laboral ni en la felicidad de los efectivos, aunque se observaron ligeras variaciones en las medias: los policías con más de cinco años de servicio reportaron un promedio más alto en satisfacción laboral ($M = 89.4$) que aquellos con uno a cinco años ($M = 85.6$), mientras que en la felicidad ocurrió lo contrario, pues los de menor antigüedad obtuvieron valores superiores ($M = 114$) frente a los que tienen mayor antigüedad ($M = 106$). Estas diferencias, sin embargo, no alcanzaron significancia ($p > .05$), lo que indica que la antigüedad no constituye un factor determinante en el bienestar de los policías, aunque en el caso de la felicidad se apreció una tendencia que amerita futuros estudios. Este hallazgo coincide con lo reportado por Silva Cotrina (2013) quien, al analizar la satisfacción laboral en policías de tránsito y patrullaje en Lima Norte, tampoco encontró diferencias significativas según el tiempo de servicio, concluyendo que son otros factores, como el clima organizacional, el reconocimiento y las condiciones de trabajo, los que inciden de manera más directa en el bienestar de los efectivos.

Conclusiones

Primera: Se estableció una correlación positiva, moderada y significativa entre satisfacción laboral y felicidad.

Segunda: Los policías de la comisaría de Cerro Colorado presentaron en su mayor parte un nivel medio de satisfacción laboral.

Tercera: Los policías de la comisaría de Cerro Colorado presentaron en su mayor parte un nivel medio de felicidad.

Cuarta: Con respecto a la relación entre la significación de la tarea y felicidad, se encontró una relación positiva y fuerte. En lo que respecta a la relación entre condiciones de trabajo y felicidad se halló una relación positiva y moderada. En cuanto a la relación de reconocimiento personal y/o social se encontró una relación negativa y moderada. Finalmente, en lo que concierne a la relación de beneficios económicos y felicidad, no se evidenció ningún tipo de relación.

Quinta: Sobre la comparación entre hombres y mujeres, se encontraron diferencias significativas en la variable de satisfacción laboral, donde los hombres tienen mayor satisfacción laboral que las mujeres, pero no se encontraron diferencias significativas en la variable de felicidad.

Sexta: Finalmente, en la comparación según el tiempo de servicio, no se encontraron diferencias significativas en las variables de satisfacción laboral y felicidad.

Sugerencias

Primera: Se plantea la necesidad de desarrollar investigaciones comparativas en diversas comisarías y divisiones de la Policía Nacional, con el fin de superar la limitación de haber considerado únicamente una dependencia. De este modo, se podrían identificar patrones comunes y diferencias en la relación entre las variables estudiadas.

Segunda: Resulta recomendable para los investigadores continuar profundizando en la interacción entre satisfacción laboral y felicidad en los distintos entornos funcionales de la institución, tales como las áreas operativas, administrativas o de investigación criminal. De esta manera, se podrían contrastar escenarios laborales heterogéneos y generar un análisis más integral del bienestar en el marco de la actividad policial.

Tercera: Se sugiere que se procure contar con una muestra más equilibrada entre hombres y mujeres, ya que en la comisaría estudiada predominó el sexo masculino. Una representación equitativa permitiría analizar de manera más precisa las diferencias por género y obtener resultados más confiables y comparables respecto a la relación entre satisfacción y felicidad.

Cuarta: Se sugiere la utilización de instrumentos psicométricos con estructuras más breves y de aplicación ágil, lo cual favorecería una mayor disposición de los efectivos policiales a participar en la evaluación. La reducción de la fatiga y del sesgo por desatención contribuiría a incrementar la confiabilidad de las respuestas y a optimizar el proceso de recolección de datos, asegurando así la calidad metodológica de los estudios posteriores.

Quinta: Se recomienda realizar estudios longitudinales en el ámbito policial que permitan observar cómo evoluciona la satisfacción laboral y la felicidad a lo largo del tiempo. Esto proporcionaría una visión más completa de los cambios en el bienestar en función de la antigüedad, las condiciones de trabajo y el desarrollo de la carrera.

Sexta: Se sugiere incluir en futuras investigaciones variables organizacionales y psicosociales adicionales, como el clima laboral, el apoyo institucional, el estrés ocupacional o la motivación policial, ya que estos factores pueden incidir de manera más directa en la satisfacción laboral y la felicidad, ofreciendo un análisis más integral del bienestar en la institución.



Limitaciones

Primera: El estudio utilizó un diseño correlacional y transversal, lo que permitió analizar la relación entre satisfacción laboral y felicidad en un solo momento. Sin embargo, este tipo de diseño no permite establecer causalidad ni observar cómo varían las variables a lo largo del tiempo.

Segunda: La muestra fue reducida y se limitó únicamente a 60 policías de una sola comisaría. Esto restringe la representatividad y no permite generalizar los hallazgos a toda la institución policial de Arequipa ni a otras regiones del país.

Tercera: Los resultados de esta investigación no se pueden generalizar ya que se escogió la muestra por conveniencia y no aleatoriamente. Por ello, estos resultados solo manifiestan a los participantes de dicho estudio más no a todos los policías de Arequipa.

Referencias

- Ajahuana Gutierrez, K. G., y Guerra Pari, B. N. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud Ampliación Paucarpata de Arequipa* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3613>
- Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una Escala Factorial para Medir la Felicidad. *Revista Interamericana de Psicología*, 40(1), 99-106. <https://www.redalyc.org/pdf/284/28440110.pdf>
- Alarcón Napurí, R. (2015). *La idea de la felicidad*. *Revista Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 5(1), 6-9. <http://dx.doi.org/10.18259/acs.2015002>
- Alcas Zapata, N., Alarcón Diaz, H. H., Venturo Obergoso, C. O., Alarcón Diaz, M. A., Fuentes Esparrell, J. A., y López Echevarria, T. I. (2019). Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una Universidad Privada de Lima. *Propósitos Y Representaciones*, 7(3), 231–247. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.388>
- Alleca Luna Victoria, R. I., y Bazán Cabanillas, M. B. (2024). *Felicidad y satisfacción laboral en profesionales de la salud en un hospital de Lima Metropolitana* [Tesis de Grado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional de la Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/7412>
- American Psychological Association. (2017). *Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct*. <https://www.apa.org/ethics/code/ethics-code-2017.pdf>
- Anaya Nieto, D., y Suárez Riveiro, J. M. (2007). Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. Un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educación*, 1(344), 217-243. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2347021>

- Ansa, M., y Acosta, A. (2008). La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 14(1), 121-130. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28011673010>
- Ato, M., López-García, J. J., y Benavente. A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038–1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Bello Toribio, J. V., y Bustamante Maslucan, Y. (2019). *¿Es posible incrementar extrínsecamente la motivación intrínseca laboral?* [Tesis de Grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/628119>
- Blanco Ospina, L. C. (2019). *Felicidad en la Organización* [Tesis de Grado, Universidad de América]. Repositorio de la Universidad de América. <https://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/7274>
- Bosch, M. (2019). La felicidad en Aristóteles: Fin, contemplación y deseo. *Revista de Filosofía*, 1(16), 41-60. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7054426.pdf>
- Calero Torres, M. M. (2015). *Plan de comunicación interna y externa para Quifatex* [Tesis de Grado, Universidad San Francisco de Quito]. Repositorio de la Universidad San Francisco de Quito. <https://core.ac.uk/download/pdf/147371384.pdf>
- Carcasi, G. (2018). Motivación intrínseca, extrínseca asociada al nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de la Redess Lampa. *Revista Científica de Investigación Andina*, 18(1). <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/593>
- Cardoza Sernaqué, M. A., Hidalgo Salinas, L. I., Peña Romero, J., Pulido Joo, L. A., y Torres Solano, C. G. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. *UCV HACER Revista de Investigación y Cultura*, 8(1), 75-84. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37328>

Colegio de Psicólogos del Perú. (2018). *Código de Ética y Deontología (Resolución N.º 190 2018-CDN C.PsP)*.

https://www.cpsp.pe/images/documentos/marco_legal/CPsP_CDN_codigo_de_etica_y_deontologia.pdf

Csikszentmihalyi, M. (1997). *Fluir (Flow): Una psicología de la felicidad* (1.ª ed.). Editorial

Kairós. <https://www.facilitadores-alfa.org/wp-content/uploads/2020/10/Fluir-una-Psicologia-de-la-Felicidad.-Mihaly-Csikszentmihaly.pdf>

Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E., Ruiz Nizama, J. L., y Guanilo Paredes, C. E. (2021).

Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana.

Revista Venezolana de Gerencia, 26(5), 663-677.

<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>

Díaz Dumont, J. R., Ledesma Cuadros, M. J., Tito Cárdenas, J. V., y Carranza Haro, L. R.

(2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 158-170. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>

Diener, E., Lucas, R. E., y Napa Scollon, C. (2006). Beyond the Hedonic Treadmill: Revising the Adaptation Theory of Well-being. *American Psychologist*, 61(4), 305–314.

<https://doi.org/10.1037/0003-066X.61.4.305>

Dolores Ruiz, E., Salazar Gómez, J. F., y Valdivia Rivera, M. de J. (2023). La motivación

laboral y su relación en el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE Revista*

Iberoamericana para La Investigación y el Desarrollo Educativo. 13(26).

<https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>

Duche-Pérez, A. B., y Rivera Galdos, G. L. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*, 18(2). 353-373.

<https://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>

Escalante Gómez, E. (2016). Nota sobre el concepto de Bienestar o Felicidad y los Sucesos

- de vida: una aproximación a partir de hallazgos teóricos y empíricos. *Panorama*, 10(19), 109-116. <https://www.redalyc.org/pdf/3439/343976488010.pdf>
- Federico Valle, O. S., Díaz Pincheira, F. J., y Carrasco Garcés, M. E. (2024). Clima y satisfacción laboral como predictores de la felicidad en el trabajo en una muestra de funcionarios del sector salud mexicano. *Contaduría y Administración*, 69(4), 231-253. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9418386.pdf>
- García Sanz, V. (2012). *La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables* [Tesis de Grado, Universidad de Valladolid]. Repositorio Documental de la Universidad de Valladolid. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/1144>
- Gestión. (2014, 18 de agosto). *El 45% de los trabajadores no es feliz en su centro de labores*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/?ref=gesr>
- Gutiérrez, J., Boada, M., Quezada, M., y Leon Pullaguari, M. F. (2022). Análisis del nivel administrativo y operativo empresarial según el fundamento de Maslow. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 5321-5338. https://doi.org/10.37811/cl_rem.v6i6.3813
- Heylighen, F. (1992). A cognitive-systemic reconstruction of Maslow's theory of self-actualization. *Behavioral Science*, 37(1), 39–58. <https://doi.org/10.1002/bs.3830370105>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Howard, J. L., y Frink, D. D. (1996). The Effects of Organizational Restructure on Employee Satisfaction. *Group & Organization Management*, 21(3), 278-303.

<https://doi.org/10.1177/1059601196213003>

Huichi Quequejana, N. C. (2019). *Motivación Laboral* [Tesis de Grado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión.

<https://repositorio.upeu.edu.pe/items/93757c28-e3af-4771-b047-f2797923545c>

Idme Cruz, M. A. (2024). *Relación entre Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral en el personal de la Corte Superior de Justicia de Arequipa, en el primer semestre 2022* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e60b47f5-b72b-4828-a835-5b3599e32f67/content>

Javanmardnejad, S., Bandari, R., Heravi-Karimooi, M., Rejed, N., Sharif Nia, H., y Montazeri, A. (2021). Happiness, quality of working life, and job satisfaction among nurses working in emergency departments in Iran. *Health and Quality of Life Outcomes*, 19(112). <https://doi.org/10.1186/s12955-021-01755-3>

Lupano Perugini, M. L., y Castro Solano, A. (2018). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. *Interdisciplinaria*, 35(1), 171-188.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18058784010>

Lyubomirsky, S. (2001). Why are some people happier than others? The role of cognitive and motivational processes in well-being. *American Psychologist*, 56(3), 239–249.

<https://doi.org/10.1037/0003-066X.56.3.239>

Macías-Quiroz, M. M., Ruiz-Cedeño, S. del M., y Valdivieso-Guerra, P. del A. (2020). Talento humano y la satisfacción laboral en una empresa de construcción civil.

Ingeniería Industrial, 41(2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360464740011>

- Madero Gómez, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29(1), 1-18.
<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Manso Pinto, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 1(28), 79-86. <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Morales-Manrique, C. C., y Valderrama-Zurián, J. C. (2012). Calidad de vida en policías: avances y propuestas. *Papeles del Psicólogo*, 33(1), 60-67.
<https://www.redalyc.org/pdf/778/77823404007.pdf>
- Ñaupas Paitán, H., Mejía, Mejía, E., Novoa Ramírez, E., y Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (4.^a ed.). Ediciones de la U.
- Otzen, T. y Monterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Padovan, I. (2020). *Teorías de la motivación* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Cuyo]. Biblioteca Digital de la Universidad Nacional de Cuyo.
<https://bdigital.uncu.edu.ar/15664>
- Palma Carrillo, S. (2005). *Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. CARTOLAN EIRL.
- Parra Penagos, C. O., Bayona Albarracín, J. A., y Salamanca Gómez, T. P. (2018). Vigencia conceptual de los factores de la motivación: Una perspectiva desde la teoría bifactorial propuesta por Herzberg. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 14(27), 25-52. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409658132008/html/>
- Peña Rivas, H. C., y Villón Perero, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Científic*, 3(7), 177-192.
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

- Platania, S., Morando, M., y Santisi, G. (2022). Organisational Climate, Diversity Climate and Job Dissatisfaction: A Multi-Group Analysis of High and Low Cynicism. *Sustainability*, 14(8). <https://doi.org/10.3390/su14084458>
- Quarstein, V. A., McAfee, R. B., y Glassman, M. (1992). The Situational Occurrences Theory of Job Satisfaction. *Human Relations*, 45(8).
<https://doi.org/10.1177/001872679204500806>
- Quero Romero, Y. M., Mendoza Mozan, F. M., y Torres Hernández, Y. del C. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. *Negotium*, 9(27), 22-33. <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230409001.pdf>
- Quimbayo Hurtado, N. J. (2018). *La felicidad como parte de la estrategia de compensación y su impacto en el aumento de la productividad en las empresas* [Tesis de Grado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio de la Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/items/2164e18d-88b1-4436-948f-1e7548b37ee4>
- Robbins, S. P., y Coulter, M. (2014). *Administración* (12.^a ed.). Pearson.
<https://es.slideshare.net/AngelArielGalvezFern/libro-administracion-robbins-coulter-12a-edic-2014pdf#56>
- Rodríguez Martínez, G. A. (2011). La experimentación de la negentropía psíquica asociada al reto creativo. Una revisión de la teoría del flujo dentro del oficio publicitario en Bogotá. *Poliantea*, 7(13), 77-94. <https://doi.org/10.15765/plnt.v7i13.141>
- Rodríguez Carrasco, R. J., Uribe Kajatt, J., y Rey-de-Castro Hidalgo, D. E. (2023). La calidad de servicio del cliente interno basado en el modelo SERVQUAL y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada de Lima Metropolitana, 2021. *Revista Industrial Data*, 26(1). 179-202.
<https://doi.org/10.15381/idata.v26i1.24243>

- Roque-Morales, J. C., Ortega-Reyes, A. O., Montaña-Arango, Ó., Corona-Armenta, J. R., Robles-Acosta, C., y Marcelino-Aranda, M. (2023). Diagnóstico organizacional y satisfacción laboral en una dependencia de salud. *Pädi Boletín Científico De Ciencias Básicas E Ingenierías Del ICBI*, 11(21), 129-135.
<https://doi.org/10.29057/icbi.v11i21.10549>
- Rosales Bedoya, R. del C. (2015). *Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana* [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional de la PUCP.
<https://tesis.pucp.edu.pe/items/53f6b6bb-8a93-4167-8090-9539ca1f2f28>
- Ryan, R. M., y Deci, E. L. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *American Psychologist*, 55 (1), 68–78. <https://doi.org/10.1037//0003-066x.55.1.68>
- Ryff, C. D., y Singer, B. H. (2013). Know Thyself and Become What You Are: A Eudaimonic Approach to Psychological Well-Being. En A. Delle Fave (Ed.), *The Exploration of Happiness* (pp. 97-116). Springer. https://doi.org/10.1007/978-94-007-5702-8_6
- Salas-Vallina, A. (2017). La felicidad en el trabajo: un reto alcanzable para las empresas. *Capital Humano*. 1(325). 74-79.
https://www.researchgate.net/publication/320800369_La_felicidad_en_el_trabajo_un_reto_alcanzable_para_las_empresas
- Santa Cruz Poluche, R. G. (2021). *Modelo de línea de carrera para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Inmobiliaria Justi Precio Lihen SAC* [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62681>

Seligman, M. E. P. (2002). *Authentic Happiness: Using the New Positive Psychology to Realize your Potential for Lasting Fulfillment*. The Free Press.

<https://www.savetovalistebalans.rs/wp-content/uploads/2021/06/Authentic-Happiness-Using-the-New-Positive-Psychology-to-Realize-Your-Potential-for-Lasting-Fulfillment-by-Martin-E.P.-Seligman.pdf>

Seligman, M. E. P., Steen, T. A., Park, N., y Peterson, C. (2005). Positive Psychology Progress: Empirical Validation of Interventions. *American Psychologist*, 60(5), 410–421. <https://doi.org/10.1037/0003-066x.60.5.410>

Seligman, M. E. P. (2014). *Florecer: La nueva psicología positiva y la búsqueda del bienestar* (1.ª ed.). Editorial Océano de México.

<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25131w/florecerpt1.pdf>

Sheldon, K. M., y Lyubomirsky, S. (2019). Revisiting the Sustainable Happiness Model and Pie Chart: Can Happiness Be Successfully Pursued?. *The Journal of Positive Psychology*, 16(2), 145-154. <https://doi.org/10.1080/17439760.2019.1689421>

Silva Cotrina, P. B. (2013). *Satisfacción laboral en personal policial de tránsito y patrullaje a pie en Lima Norte* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/130078>

Tocas-Duran, L. Y. (2023). Satisfacción laboral en el contexto peruano. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 12(1), 128-149. <https://doi.org/10.18259/acs.2024014>

Trujillo Naupari, M. J. (2020). *Bienestar psicológico y calidad de vida profesional en miembros de la Policía Nacional del Perú en pandemia por Covid-19* [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola. <https://doi.org/10.20511/USIL.thesis/11255>

- Valverde-Alva, W. E., Pantigoso-Layza, G. I., Vereau-Amaya, E. A., y Soto-Zavaleta, A. R. (2024). Felicidad laboral y desempeño en docentes. *CIENCIAMATRIA*, 10(18), 4-15. <https://doi.org/10.35381/cm.v10i18.1213>
- Veenhoven, R. (2012). Happiness, Also Known as “Life Satisfaction” and “Subjective Well-Being”. En K. C. Land, A. C. Michalos & M. J. Sirgy (Eds.), *Handbook of Social Indicators and Quality of Life Research* (pp. 63-77). Springer. https://doi.org/10.1007/978-94-007-2421-1_3
- Villanueva Mejía, G. V., y Santos Santos, A. R. (2019). *La relación jefe-subordinados como factor importante en el desempeño laboral de los trabajadores de servicios generales de un hospital*. [Tesis de Grado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio de la Universidad de Guayaquil. <https://repositorio.ug.edu.ec/items/047eb420-1172-466f-9c28-c00657f83e52>
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00045-1](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00045-1)
- Wright, T. A., y Copranzano, R. (2000). Psychological Well-Being and Job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 84–94. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/1076-8998.5.1.84>
- Živčicová, E., Masárová, T., y Gullerová, M. (2022). Job satisfaction in the light of gender sector in Slovakia. *Business Perspectives*, 20(2), 1-9. [http://dx.doi.org/10.21511/ppm.20\(2\).2022.01](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.20(2).2022.01)

Anexos

Anexo 1: Ficha Sociodemográfica

Iniciales de nombres y apellidos completos: _____

Sexo: Femenino Masculino

Edad: 18 a 20 años 21 a 40 años 41 a 60 años 60 años a más

Tiempo de servicio: Menos de 1 año De 1 año a 5 años De 5 años a más

Rango policial: Oficial de armas Oficial de servicio

Suboficial de armas Suboficial de servicio

Anexo 2: Escala de Satisfacción Laboral SLC-SPC

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con una “x” el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

Totalmente de Acuerdo (TA)

Acuerdo (A)

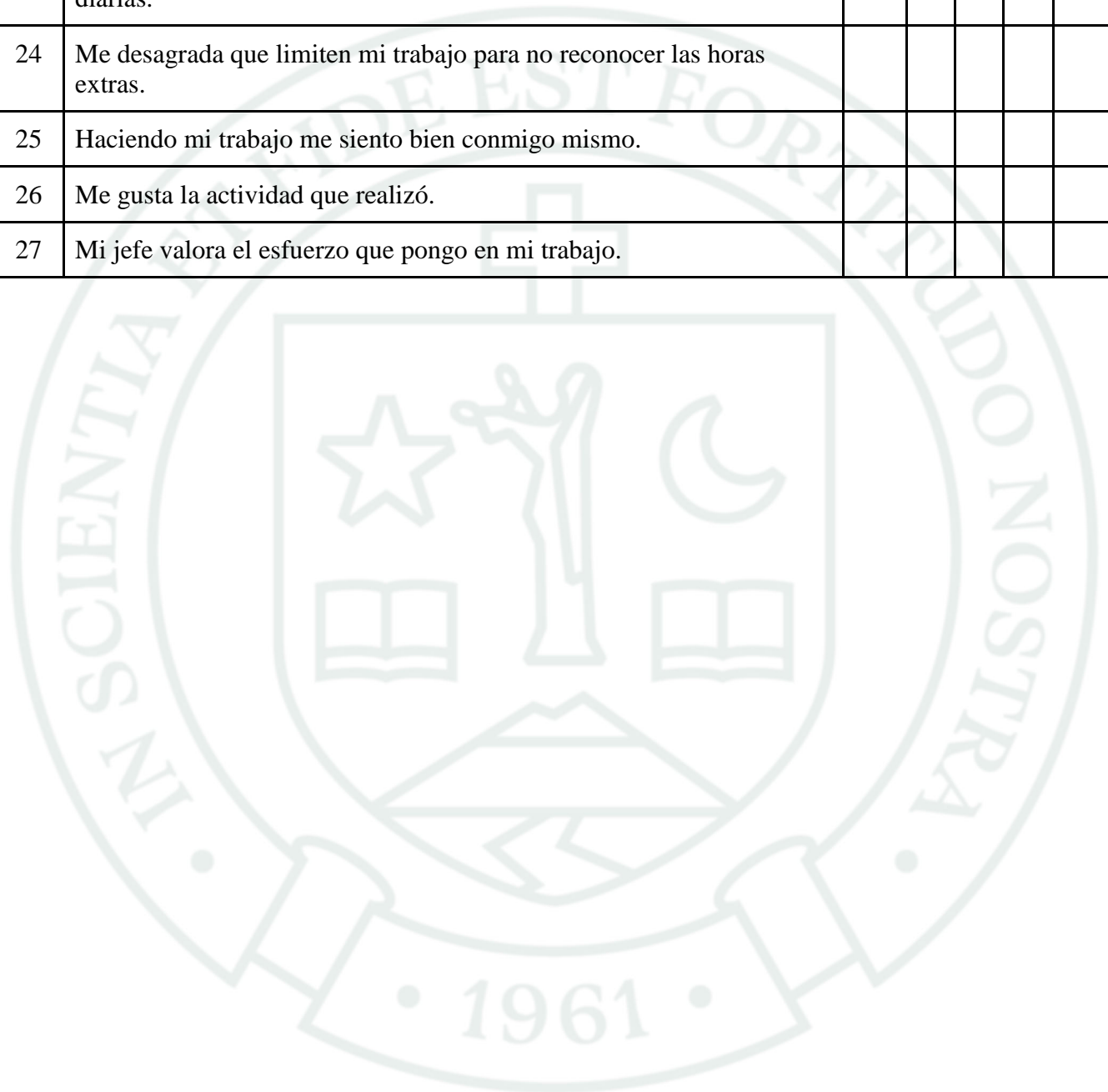
Ni acuerdo ni desacuerdo (I)

Desacuerdo (D)

Totalmente en Desacuerdo (TD)

Nº	DESCRIPCIÓN	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo “mal trato” de la empresa					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante confortable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					

20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.						
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.						
22	Me gusta el trabajo que realizo.						
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.						
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.						
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.						
26	Me gusta la actividad que realizo.						
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.						



Anexo 3: Escala de Felicidad Lima (EFL)

Más abajo encontrará una serie de afirmaciones con las que usted puede estar de acuerdo, en desacuerdo o en duda. Lea detenidamente cada afirmación y luego utilice la Escala para indicar su grado de aceptación o de rechazo a cada una de las frases. Marque su respuesta con X. No hay respuestas buenas ni malas.

Totalmente de Acuerdo (TA)

Acuerdo (A)

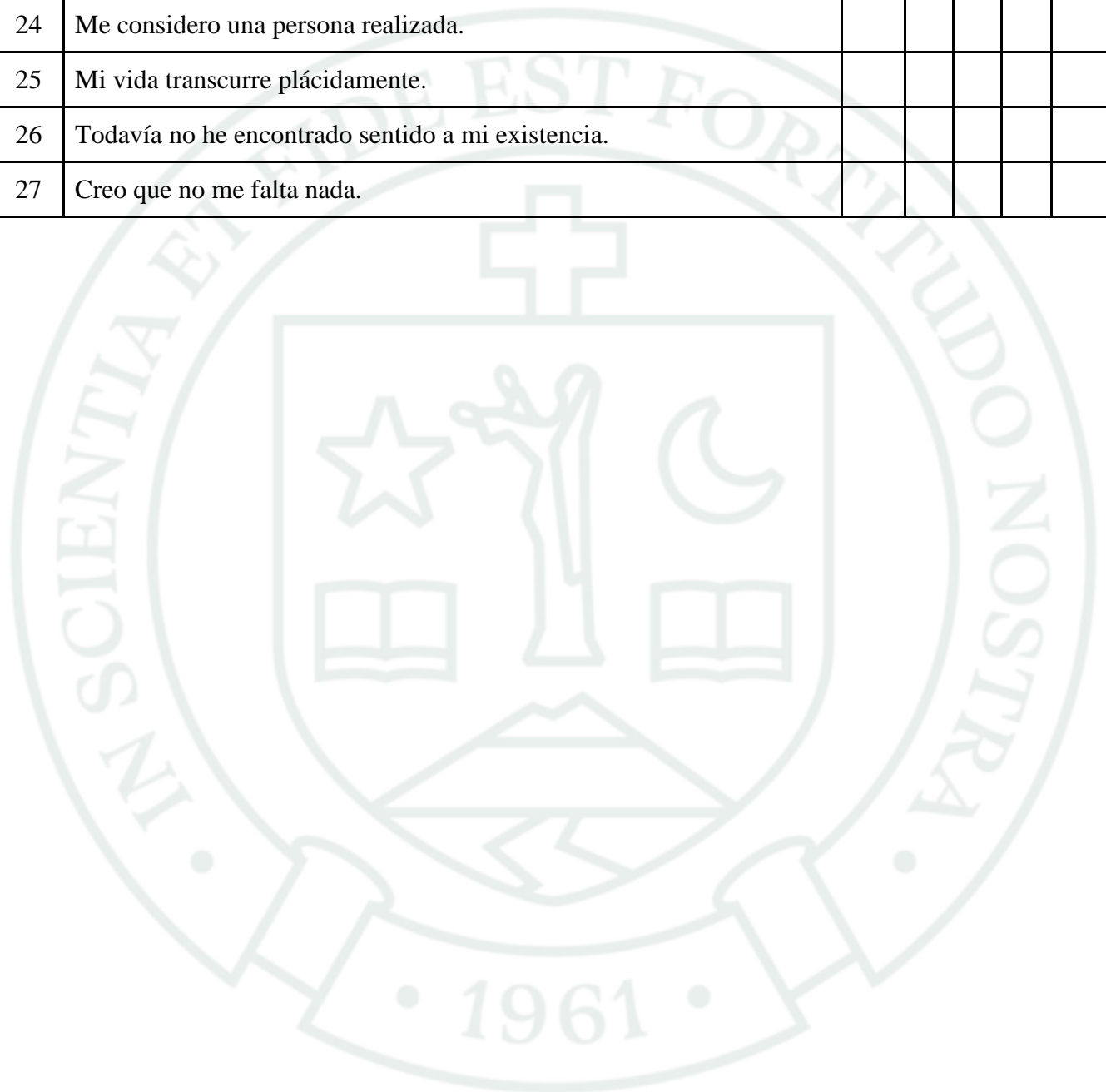
Ni acuerdo ni desacuerdo (I)

Desacuerdo (D)

Totalmente en Desacuerdo (TD)

N°	DESCRIPCIÓN	TA	A	I	D	TD
1	En la mayoría de mis cosas mi vida está cerca de mi ideal.					
2	Siento que mi vida está vacía.					
3	Las condiciones de mi vida son excelentes.					
4	Estoy satisfecho con mi vida.					
5	La vida ha sido buena conmigo.					
6	Me siento satisfecho con lo que soy.					
7	Pienso que nunca seré feliz.					
8	Hasta ahora, he conseguido las cosas que para mi son importantes.					
9	Si volviese a nacer, no cambiaría casi nada en mi vida.					
10	Me siento satisfecho porque estoy donde tengo que estar.					
11	La mayoría del tiempo me siento feliz.					
12	Es maravilloso vivir.					
13	Por lo general me siento bien.					
14	Me siento inútil.					
15	Soy una persona optimista.					
16	He experimentado la alegría de vivir.					
17	La vida no ha sido injusta conmigo.					
18	Tengo problemas tan hondos que me quitan la tranquilidad.					
19	Me siento un fracasado.					

20	La felicidad es para algunas personas, no es para mí.						
21	Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado.						
22	Me siento triste por lo que soy.						
23	Para mí, la vida es una cadena de sufrimientos.						
24	Me considero una persona realizada.						
25	Mi vida transcurre plácidamente.						
26	Todavía no he encontrado sentido a mi existencia.						
27	Creo que no me falta nada.						



Anexo 4: Consentimiento Informado

Investigadores:

- Edwin Granda Alvarez
- Crhistian Victor Mariaca Apaza

Objetivo del Estudio: El propósito de este estudio es aplicar dos pruebas psicológicas: la Escala de Opiniones de Satisfacción Laboral de Sonia Palma y la Escala de Felicidad de Reynaldo Alarcón, cada una de las cuales consta de 27 ítems. Nuestro objetivo es entender la situación actual de la satisfacción laboral y la felicidad entre los miembros de la Policía Nacional del Perú (PNP) en Arequipa.

Participación Voluntaria: La participación en este estudio es completamente voluntaria. Usted puede decidir no participar o retirarse en cualquier momento sin ninguna repercusión negativa.

Confidencialidad: Toda la información recopilada será tratada con estricta confidencialidad. Los resultados se analizarán de manera colectiva y no se identificarán respuestas individuales.

Riesgos y Beneficios: Este estudio no tiene fines malintencionados ni potenciales. No se anticipan riesgos significativos para los participantes. Los beneficios incluyen una mejor comprensión de la satisfacción laboral y la felicidad dentro de la PNP, lo cual podría contribuir a futuras mejoras en el entorno laboral.

Contacto: Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre el estudio, no dude en comunicarse con nosotros a través de nuestros Correos Electrónicos: ed221993@hotmail.com - Victorpaza@outlook.com o a los números de teléfono: 944103692 - 953283197.

Estoy de acuerdo () No estoy de acuerdo ()

Arequipa, ____ de _____ del 2025

Anexo 5: Cargo de Solicitud de Autorización

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

Solicitó: Autorización para la aplicación de instrumentos

Julio Cesar Tapia Guillen

Sr. Comandante de la Comisaría de Cerro Colorado

Nosotros, EDWIN GRANDA ÁLVAREZ identificado con DNI N°: 73276195, Celular N°: 944103692 y CRHISTIAN VICTOR MARIACA APAZA identificado con DNI N°: 72396681, Celular N°: 953283197, bachilleres en Psicología de la Universidad Católica de Santa María. Con el debido respeto nos presentamos y exponemos lo siguiente:

Que, como parte de nuestro trabajo de investigación para la obtención del título de licenciado en Psicología, solicitamos este permiso para aplicar la **Escala de Satisfacción Laboral de Opciones SL-SPC y la Escala de Felicidad al personal policial de la comisaría PNP Cerro Colorado**, con la finalidad de conocer la satisfacción laboral y la felicidad que presentan en la institución. Motivo por el cual, nos dirigimos a usted con la intención de solicitar la autorización correspondiente para la aplicación de los instrumentos mencionados.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. acceder a mi solicitud, agradeciéndole anticipadamente su comprensión y apoyo que esperamos Ud. nos pueda brindar, con el favor de que nos pueda comunicar el resultado de dicha gestión a los celulares expuestos líneas arriba.

Arequipa, 09 de Julio del 2025



EDWIN GRANDA ÁLVAREZ
DNI. 73276195



CRHISTIAN VICTOR MARIACA APAZA
DNI. 72396681

