FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA E INNOVACIÓN

APLICABILIDAD DE LA FELICIDAD ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA SCHALLER DESIGN & TECNOLOGY SAS, BARRANQUILLA-COLOMBIA

Presentado por:

ABEL EDUARDO MARTINEZ MARBELLA

KELIS YOHANA MALDONADO MUÑOZ

MARIA ALEJANDRA MOLINA PEREZ

MARTHA CECILIA PINTO VILORIA

TUTOR:

MAGDA ANDREA MONSALVE PELAEZ

Mayo de 2021

INSTITUTO DE POSGRADOS

BARRANQUILLA, ATLÁNTICO

REPÚBLICA DE COLOMBIA

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
BARRANQUILLA Y CÚCUTA - COLOMBIA | VIGILADA MINEDUCACIÓN

EL MINSITERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL ACREDITA INSTITUCIONALMENTE A LA UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
Resolución 23095, del 15 de diciembre de 2016

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA E INNOVACIÓN

Proyecto de grado
Como parte de los requisitos para obtener el título de:
Especialista en Gerencia e Innovación

Presentado por:

ABEL EDUARDO MARTINEZ MARBELLA

KELIS YOHANA MALDONADO MUÑOZ

MARTHA CECILIA PINTO VILORIA

MARIA ALEJANDRA MOLINA PEREZ

Asesorado por
PhD. Magda Andrea Monsalve Peláez

Instituto de Posgrados

Barranquilla, Colombia

INDICE

CAPÍTULO 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 10

1.1. Descripción del problema 10

1.2. Formulación del problema 14

1.3. Operacionalización del problema 15

1.4. Objetivos de investigación 15

1.4.1. Objetivo general 15

1.4.2. Objetivos específicos 15

1.5. Relevancia y pertinencia 16

1.6. Delimitación y alcance 16

CAPÍTULO 2. MARCO DE REFERENCIA 18

2.1. Antecedentes 18

2.1. Marco Teórico 19

2.1.1. Felicidad en las Organizaciones 19

2.1.2 Clima organizacional 20

CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO 24

3.1 Tipo de Investigación 24

3.2 Enfoque de la Investigación 25

3.3 Métodos y Técnicas para la Recolección de Información 25

3.3.1 Encuesta 26

3.4 Población 27

3.5 Muestra 28

CAPÍTULO 4. INFORME DE RESULTADOS & DISCUSIÓN 29

4.1. Diagnóstico entorno laboral de la empresa Schaller Design & Technology SAS con el fin de determinar el porcentaje de satisfacción laboral que presentan sus clientes internos 29

4.2. Analizar el estado de motivación y conformidad de los trabajadores de la empresa Schaller Design & Technology SAS respecto a la gerencia, específicamente en el ámbito de la estrategia de la felicidad. 31

4.3. Estrategias para fortalecer las prácticas de felicidad organizacional dentro de la empresa Schaller Design & Technology SAS. 33

CONCLUSIONES Y LIMITACIONES 34

LISTA DE REFERENCIAS 36

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Impacto del compromiso de los empleados a nivel mundial 11
Tabla 2: Evolución conceptual del clima organizacional 21
Tabla 3. Matriz DOFA – Fortalecimiento estratégico en felicidad organizacional 33

LISTA DE GRÀFICAS

Gràfica 1. ¿Siente que en su trabajo está haciendo algo que valga la pena? **29**
Gràfica 2. Satisfacciòn laboral empleados **30**
Gráfica 3. Intereses laborales **31**
Gràfica 4. Motivaciòn laboral empleados **32**

RESUMEN

En este trabajo de investigación se determinó el nivel de felicidad organizacional de los trabajadores de la empresa Schaller Design & Technology SAS de la ciudad de Barranquilla para la proposición de estrategias que permitan potencializar las capacidades del talento humano respecto a la eficiencia laboral, y a través ello, se permita la estructuración de estrategias dentro de esta neural área de importancia dentro del a organización objeto de estudio, considerando necesaria la generación de acciones por encima de la productividad y eficiencia organizacional, y en mayor articulación con el recurso humano.

En este orden de ideas, metodológicamente la investigación desarrolló un enfoque cuantitativo y un método descriptivo, una encuesta tipo Likert con quince (15) preguntas dirigidas a solucionar la problemática, la investigación conto con una población y muestra de 21 individuos, para la aplicación del instrumento fue empleada la técnica de trabajo de campo, validada por expertos, representando una alta confiabilidad para proceder con su aplicación. En cuanto a los resultados se refiere, se encontró un alto nivel de satisfacción laboral con referencia a aspectos como el entorno laboral y la motivación, los cuales permitieron establecer las estrategias dirigidas a fortalecer la felicidad dentro de la organización, para ello, concluyendo, entre otros aspectos, consideraciones relevantes respecto a la ampliación del tamaño muestral para investigaciones futuras, lo cual incite a seguir estudiando los factores que afectan la felicidad organizacional y como esta se relaciona con la productividad del trabajador en la organización.

Palabras clave: Clima organizacional, felicidad organizacional, organizaciones

ABSTRACT

In this research work the level of organizational happiness of the workers of the company Schaller Design & Technology SAS of the city of Barranquilla was determined for the proposal of strategies that allow the potentiation of the capacities of the human talent regarding labor efficiency, and through this, it allows the structuring of strategies within this neural area of importance within the organization under study, taking into account as a basis the need of today's organizations to generate actions that go beyond productivity and organizational efficiency, and in greater articulation with the human resource.

In this order of ideas, methodologically the research developed a quantitative approach and a method from the descriptive perspective, a Likert scale survey, which consisted of fifteen (15) questions aimed at deepening the knowledge and solution of the problem, the research counted with a population and sample of 21 individuals, as the main element for data collection and application through the fieldwork modality of the survey, which was validated through the technique of expert judgment, thus representing a high reliability to proceed with the application of the instrument. As far as the results are concerned, a high level of job satisfaction was found with reference to aspects such as work environment and motivation, which allowed to establish strategies aimed at strengthening organizational happiness within the organization under study, concluding, among other aspects, relevant considerations regarding the expansion of the sample size for future research, which encourages further study of the factors that affect organizational happiness and how it relates to worker productivity in the organization.

Keywords: Organizational climate, organizational happiness, organizations.

INTRODUCCIÓN

Las empresas, constituyen un agente constructor de sociedad dado su impacto directo en todos sus aspectos como el social, económico, político, cultural, entre otros; las empresas son el eje dinamizador del desarrollo económico, razón por la que se considera de importancia observar el comportamiento que tienen no solo en los ámbitos nacionales sino también en lo regional, local y hasta en escenarios más pequeños que permiten un acercamiento más próximo a las realidades de las empresas.

En este sentido, esta investigación se centrò en determinar el nivel de felicidad organizacional de los trabajadores de la empresa Schaller Design & Technology SAS de la ciudad de Barranquilla, para ello, la investigación se apoyó tanto en el diagnóstico del entorno laboral de los clientes internos de la empresa Schaller Design & Technology SAS con el fin de determinar el porcentaje de satisfacción laboral que presentan sus funcionarios, como en el análisis del estado de motivación y conformidad de los trabajadores de la empresa Schaller Design & Technology SAS respecto a la gerencia, específicamente en el ámbito de la estrategia de la felicidad; para luego, como último objetivo de la investigación, proponer estrategias que permitan fortalecer las prácticas de felicidad organizacional dentro de la empresa Schaller Design & Technology SAS.

En el anterior orden de ideas, la investigación se desarrolla en cuatro (4) capítulos, el primero hace referencia al planteamiento del problema, incluyendo los objetivos de esta investigación, anteriormente mencionados, además de aspectos como la delimitación y la justificación o motivaciones iniciales para el desarrollo de la misma, como segundo capítulo, el marco teórico, compuesto por los antecedentes a este estudio y los autores que mediante teorías la respaldan, la metodología como tercer capítulo, condensa las herramientas estrategias y demás acciones encaminadas a responder los objetivos de la investigación, culminando con el cuarto

capítulo con los resultados y conclusiones que darán paso a nuevas investigaciones a futuro.

CAPÍTULO 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

La desmotivación laboral es una de las principales preocupaciones de las empresas independientemente de su tamaño, la desmotivación suele darse en muchos empleados dentro de una organización, ello, los convierte en ineficientes; esto sugiere un problema a la orden del día definido como una causa principal de la disminución en los niveles de productividad organizacionales. Dicha falta de productividad tiene dentro de sus principales consecuencias, la rotación de personal que trae por ende retrasos y errores en los distintos procesos desarrollados.

Dentro de sus principales causas se destaca la falta de visión en su carrera profesional, el no sentirse valorado y la ausencia de oportunidades de desarrollo. De acuerdo con encuesta realizada por Gallup en el año 2014 dirigida al entorno laboral en Estados Unidos, solo un tercio del total de trabajadores se sintieron “vinculados” a la organización, mientras un aproximado al 50% se sintió “desvinculado”. Gallup define como empleados "vinculados" a aquellos, comprometidos con su empleo y lugar de trabajo. Entre las categorías de empleos encuestadas, los niveles más altos de vinculación fueron los directivos con 38,4 %, este grupo superó a todas las categorías analizadas y registró mayor alza en vinculación para subir cerca de cuatro puntos.

En el otro extremo del estudio, se encuentran los trabajadores con empleos en manufactura y producción registraron los niveles más bajos de vinculación con un promedio de 23 %. Los trabajadores del sector transporte tuvieron un 25,5 % de vinculación y los trabajadores del sector servicio registraron 28,2 %, muy por debajo del promedio nacional, de acuerdo con Gallup.

El bienestar de los trabajadores varía según los países y sus condiciones laborales. Para

América Latina los trabajadores que se encuentran motivados y comprometidos con su empleo llegan al 21% mientras que en la Europa occidental sólo el 14% de los trabajadores aseguraron estar contentos, se comparte a continuación la información. Lo anterior se puede observar en la **Tabla 1**

Tabla 1. Impacto del compromiso de los empleados a nivel mundial

Desde la perspectiva internacional los empleados más comprometidos son los de EE. UU. *Mas de uno de cada tres trabajadores en medio oriente y la región del norte de África están activamente desvinculados*			
Región	**Vinculado**	**Desvinculado**	**Activamente desvinculado**
Estados unidos y Canadá	29%	54%	18%
Australia y Nueva Zelanda	24%	60%	16%
Latino América	21%	60%	19%
Europa Occidental	14%	66%	20%
Sudeste de Asia	12%	73%	14%
Europa Central y Oriental	11%	63%	26%
Medio Oriente y Norte de África	10%	55%	35%
Asia del Sur	10%	61%	29%
África Subsahariana	10%	57%	33%
Este de Asia	6%	68%	26%

Fuente: *Estudio Gallup (State of the Global Workplace) 2013*

Colombia no está exenta de lo anterior, de acuerdo con un estudio realizado por Plurum en el 2019, en sus resultados presenta que 8 de cada 10 personas en Colombia están insatisfecha en su empleo. Se proyecta que cerca del 35% de la fuerza trabajadora actual será contratista independiente en 2025, de acuerdo a la firma de asesoría Plurum. El motivo va más allá del rechazo a los jefes difíciles o el enfoque a desarrollar trabajos especiales. Este dato se conecta a

un índice grave de insatisfacción laboral, dado que según el referente compartido por la misma organización, los trabajadores que no se sienten conformes y satisfechos alcanzan el 80%.

Además de eso, el 25% de individuos notifican que su trabajo es el origen representativo de estrés. En cuanto a las empresas, cerca del 38% presenta inconvenientes para responsabilizar a sus colaboradores. Esta ausencia de sentido de pertenencia por su fuente de empleo genera que, es muy probable una persona trabaje en mas de 6 compañías antes de sus 30 años.

Los índices de felicidad también disminuyen al transcurrir el tiempo, de acuerdo el desenlace del estudio de Plurum, el indicador de satisfacción de un individuo se reduce en los primeros cinco años en una compañía, bajando de 68% a 61% entre dos y cinco años.

Sin embargo, la situación se inclina a restablecer luego del primer periodo de 5 años, en este punto la tendencia cambia y aumenta, alcanzando el 63% al llegar a los 10 años y logrando un 70% luego de esta fase de tiempo. La combinación entre personal de diferentes edades, desde personas mayores con gran experiencia hasta los mas jóvenes no es en sí algo malo. Es mas, el director comercial de Plurum, resaltó que “es algo en lo que se debe enfocar una empresa”.

Cada generación brinda aportes importantes en la planificación de una organización, debido a que se requieren personas que ofrezcan estrategias y proyección, al igual se necesita trabajadores apasionados y enérgicos para al momento de llevar a cabo dichos planes”, anotó. Otro inconveniente que se precisó en Colombia es que la sumatoria de las horas laborales es alta. En el país, el promedio de horas laboradas en un año suman 2.150, de acuerdo la OCDE y el DANE.

En cuanto a este tema, el inconveniente no está en la cantidad de tiempo invertido laborando, sino el índice de rendimiento que manifiestan esas horas. En la muestra asignada en el estudio, conformada por 24 países, Colombia abarca el segundo PIB per cápita más bajo después

de Perú. De cara a estos datos, se destaca que Colombia es diferente en cuanto a productividad, ya que mientras el PIB per cápita del país es solo 20% de algunos países europeos, la cantidad de horas de trabajo representan 30% en ocasiones hasta el 40% más que en esos mismos países, entre los que sobresalen Luxemburgo, Suiza y Noruega como las tres economías más notables del muestreo.

Una de las opciones que ha evaluado cerca del de 90% de las empresas en Colombia es referente al aumento de salarios. De hecho, Plurum precisó en una encuesta realizada a 3.000 empresas que dicho aumento alcanzó el 5%, frente a 6% de aumento de la inflación en 2018 y el crecimiento del salario mínimo juntamente.

“Realizar un incremento salarial es la esencia de conservar los mínimos vitales, entonces cuando una empresa adopta esta alternativa busca ajustar al costo de vida las remuneraciones de sus trabajadores y a que no pierda poder adquisitivo”, afirmó el socio consultor de Plurum, José Caro. No obstante, esta no es la única alternativa que se debe tener en cuenta para aumentar los indicadores de satisfacción de los colaboradores. Así lo compartió Andrés Ramírez, profesor de la Universidad del Rosario, la Universidad Sergio Arboleda y el Colegio de Estudios Superiores de Administración (Cesa), distinguido por ser el primer docente del país en tratar la felicidad como tema de estudio.

“Uno de los asuntos críticos en las empresas tiene que ver con el reconocimiento, pues aparentemente no es bien visto que nos agradezcan por realizar nuestro trabajo. Claro que a ninguna persona le retribuyen por hacer mal su trabajo, sin embargo se debe fomentar este factor, no precisamente desde lo transaccional”, anotó. El especialista igualmente destacó que, desde lo que le atañe a la empresa, da igual hacer que no hacer en algunas empresas. Por esta

razón, es vital trabajar en un liderazgo “ágil y próximo”, así como apostar en una cultura y un gobierno ejemplar.

Báez recalcó que las empresas colombianas también deben reflexionar en el hecho de que la idea de líder ha evolucionado mucho más aquel individuo que solo se encarga de dar órdenes. “Como productores de experiencias, buscamos que ellos sean facilitadores de momentos. Lo valioso ahora es tener líderes que acompañen, que retroalimenten y que sean consejeros”, concluyó.

Con referencia a este tema se considera una variable fundamental para la productividad organizacional de la empresa SCHALLER DESIGN & TECHNOLOGY SAS, cuenta 40 empleados, con dos sedes en Bogotá y Barranquilla. SCHALLERTECH es una empresa innovadora dedicada al diseño de espacios con uso de inteligencia tecnológica, bajo altos estándares de ingeniería vinculada con las mejores marcas de audio, video, iluminación, acústica y automatización convirtiendo la tecnología en arte y ofreciendo espacios con experiencias únicas.

Procurando identificar el estado actual de la felicidad organizacional al interior de la empresa con el objetivo de proyectar a futuro cambios que se consideren necesarios para sostener o aumentar la felicidad de sus colaboradores y por ende su productividad, se considera hacer un análisis de la aplicabilidad de la felicidad organizacional y su estado actual partiendo de las experiencias, testimonios y puntos de vista de sus colaboradores.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo se encuentra actualmente la felicidad organizacional de los trabajadores de la empresa Schaller Design & Technology SAS de la ciudad de Barranquilla?

1.3. Operacionalización del problema

¿Cuál es el estado actual del entorno laboral de los clientes internos de la empresa Schaller Design & Technology SAS?

¿Cuáles factores estimulan estado de motivación y conformidad de los trabajadores de la empresa Schaller Design & Technology SAS respecto a la gerencia?

¿Qué acciones podrían implementarse desde la felicidad organizacional con la finalidad de incrementar las iniciativas realizadas en felicidad organizacional dentro de la empresa Schaller Design & Technology SAS?

1.4. Objetivos de investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de felicidad organizacional de los trabajadores de la empresa Schaller Design & Technology SAS de la ciudad de Barranquilla para la implementación de estrategias que permitan potencializar las capacidades del talento humano respecto a la eficiencia laboral.

1.4.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar el entorno laboral de los clientes internos de la empresa Schaller Design & Technology SAS con el fin de determinar el porcentaje de satisfacción laboral que presentan sus funcionarios.
- Analizar el estado de motivación y conformidad de los trabajadores de la empresa Schaller Design & Technology SAS respecto a la gerencia, específicamente en el ámbito de la estrategia de la felicidad.

- Proponer estrategias que permitan fortalecer las prácticas de felicidad organizacional dentro de la empresa Schaller Design & Technology SAS.

1.5. Relevancia y pertinencia

Existe en el mundo un creciente auge de los aspectos organizacionales relacionados con el desarrollo de los colaboradores y ante la innegable influencia que esta ejerce en lo económico, social y medioambiental, aumentando a su vez la percepción de valor y a la ventaja competitiva de las empresas y diversas organizaciones, se trata de un elemento clave en el desarrollo y la consolidación de la empresa y es adaptable a todos los contextos, siendo considerada como parte importante de la sostenibilidad de las empresas.

De tal forma, que las acciones que esta ejerza generen una influencia positiva en la organización, esto ha dado lugar a que se dé una visión integral de las organizaciones, donde la gestión de aspectos laborales y del clima, contribuye a la percepción de una responsabilidad que va más allá de los objetivos financieros o básicos de la empresa, teniéndose en cuenta entonces la capacidad de esta de ser sustentable. Metodológicamente, la investigación propone la utilización de herramientas de corte cuantitativo, destacando el análisis y la descripción, para conocer a profundidad el estado actual.

1.6. Delimitación y alcance

Es importante reconocer la felicidad y su contribución al desarrollo de la organización. Con esta investigación se pretende definir los fundamentos de la felicidad organizacional a partir de una revisión teórica y analizar la aplicabilidad de ésta dentro de la empresa Schaller Design & Technology SAS, adicionalmente, mostrar su importancia para ser promovida dentro de las

organizaciones.

CAPÍTULO 2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

En primera medida, se encuentra el estudio realizado por Dutschke (2013), quien expresa que la felicidad hace parte de la naturaleza humana, por ende, de las dinámicas naturales dentro de las organizaciones, en esta investigación, se entra a definir conceptualmente la felicidad organizacional basado en la fundamentación de la teoría, en función de su pertinencia en los distintos contextos de la sociedad actual, donde las organizaciones necesitan comprender ampliamente como mantener felices a sus empleados. Este estudio se desarrolló con una base metodológica cualitativa basada principalmente en el análisis de contenidos.

Por su parte, Hosie, Sevastos y Cooper (2007) analizaron las relaciones entre el desempeño organizacional y la felicidad de sus empleados tomando como base más de 400 profesionales en Australia, considerando dimensiones como características de tipo personal, laboral, definición de objetivos, flujo de trabajo, donde la base de todo es la satisfacción y el equilibrio entre los diversos aspectos de la vida. Se ha señalado que la felicidad en el trabajo genera mayor creatividad generando menores índices de conductas contraproductivas (Rodríguez y Sanz 2013).

En el contexto latinoamericano, Coca Cola, creó el Instituto de Felicidad Coca Cola, la cual tiene como misión mejorar la calidad de vida, por medio de un grupo transdisciplinar y de acuerdo a los resultados de sus estudios en Chile se encuentran variables como confianza, tener metas en la vida, establecer relaciones relevantes, lo cual para el Instituto de la felicidad considera que es importante su conocimiento porque permite establecer políticas y definir estrategias organizacionales (eClass, 2013).

Sobre el asunto se destaca el estudio de felicidad y compromiso organizacional en una

empresa del sector farmacéutico peruano, la investigación mostró la necesidad de políticas en pro del compromiso organizacional, a su vez, proponer acciones a implementar a fin de aumentar el grado de compromiso organizacional y buscar el cambio de comportamiento de sus colaboradores, aumentando el desempeño de esta organización y, por ende, el nivel de felicidad de sus colaboradores. (Coronado et al, 2019).

A su vez Rico (2017), comparte en su estudio realizado a la Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá la importancia de desarrollar un modelo de felicidad organizacional como estrategia para ser integrales laboralmente, este estudió surgió de la necesidad de identificar factores que promuevan la felicidad, e idear planes que conviertan a la organización en un lugar de alto grado de interés y permita retener el mejor talento humano, mejorar la productividad y esto se refleje en resultado representativos. En este ejercicio se realizó encuesta a los trabajadores para validar 4 indicadores como son, la autorrealización, percepción positiva hacia la empresa, su bienestar físico y psicológico por último su calidad de vida. En síntesis, este estudio comparte que el interés de toda empresa debe enfocarse en contribuir al bienestar de su talento humano a partir de la psicología organizacional y la felicidad en su sitio de trabajo.

1.1. Marco Teórico

1.1.1. Felicidad en las Organizaciones

Según Castrillón et al. (2020), los seres humanos han tenido siempre la intensión permanente de ser felices o hallar la felicidad a través de la labor que estos realizan o por medio de distintos factores que influyen en su bienestar. En cuanto a su concepto, este es aparentemente subjetivo,

sin embargo, algunos autores han relacionado este término con el bienestar, la calidad de vida y la satisfacción personal. Desde una perspectiva organizacional, la felicidad de los colaboradores en una empresa puede estar sujeta a elementos que soportan y fundamentan el bienestar psicosocial y la calidad de vida en el trabajo.

La felicidad en el trabajo cuenta con diversos factores incidentes en su calidad de variable, relacionadas de forma directa con la calidad de vida en la labor, la pasión por el trabajo, por mencionar algunas, por ello, se puede decir que depende de la percepción del trabajador sobre si mismo y su actitud frente a la labor. En este sentido, la felicidad, según autores como Andrews y Withey (1976) o Ryff (1989) ha sido definida como una experiencia interna positiva que incluye la ausencia de emociones negativas, autorrealización y crecimiento personal, entre otras.

De acuerdo con lo expresado por Fernández (2013), es la capacidad para ofrecer a los trabajadores de una organización, las condiciones y procesos que permitan el despliegue de fortalezas, construyendo activos de tipo intangible que traigan consigo ventajas competitivas. Por su parte, Baker, Greenberg y Hemingway (2006) definen la organización feliz como aquella donde cada individuo, tiene fortalezas, y, a través de ellas, suele proporcionar una diferencia positiva en la vida de otras personas.

2.1.2 Clima organizacional

Méndez, (2006), explicaba que la sociología es el origen del clima organizacional, el concepto se encuentra inmerso dentro de la teoría de las relaciones humanas, enfatizando en la importancia del trabajador en su función; de acuerdo con esto, el estudio de la interacción de los empleados con el entorno y la incidencia que tiene sobre su comportamiento tuvo sus primeros aportes teóricos desde la psicología organizacional a partir de Gellerman en la década de los 60 (Cardona

y Zambrano, 2014). Existen discrepancias entre los autores sobre las definiciones y metodologías del clima organizacional, algunos estudios se han enfocado en atributos objetivos (como la estructura, políticas, y reglas) hasta atributos subjetivos como la cordialidad y el apoyo (Solarte, 2009)

A pesar de las controversias derivadas por su fundamentación teórica, dimensionalidad del clima y asuntos metodológicos que han surgido por la agregación de las percepciones individuales, su estudio le ha abierto las puertas a la teoría de la motivación. Este progreso se ha demostrado en los efectos que influyen en la eficiencia organizacional y en el diseño de intervenciones para mejorar las prácticas y procedimientos de los sistemas estratégicos de recursos humanos (Bowen y Ostroff, 2004; James et al., 2008 citado de Medina et al., 2015)

Los investigadores se han centrado en el aspecto metodológico para la búsqueda de un consenso en la definición y en el papel que juega en la organización, el clima organizacional tiene efectos sobre los resultados individuales, de acuerdo su impacto y la percepción del empleado Solarte (2009). En la Tabla 2 se destaca los principales aportes de los autores del clima organizacional, se evidencia la unificación de criterios sobre el efecto que tiene en el comportamiento de los miembros de la organización:

Tabla 2: Evolución conceptual del clima organizacional

Autor	**Año**	**Aporte conceptual**	**Eje central del concepto**
Hall	1970	Percepciones organizacionales sobre políticas y procedimientos de sus colaboradores en el ámbito laboral.	Percepciones del individuo entorno al ambiente

Moos	1973	Aspecto del ambiente laboral conformado por factores psicosociales.	
Álvarez	1992	Destaca los valores y otras actitudes o cualidades y su percepción por parte las personas en referencia al quehacer de su institución.	
Méndez	2006	Refiere el establecimiento de procesos de interacción y su influencia por los valores, así como un ambiente interno.	Proceso de interacción social donde las personas comparten un sistema de valores, actitudes y creencias que unidos construye el clima organizacional
Schneider, Ehrhart y Marcey	2011	Se refiere a las percepciones relacionadas con políticas, prácticas y procesos, además de las conductas recompensadas por la organización en un contexto laboral.	
Medina et al.	2015	Refiere la construcción del clima gracias a las prácticas de interacción social por parte de los empleados.	

Fuente: Elaboración propia

El clima organizacional tiene una connotación multidimensional e indeterminada que

constituye la personalidad de la organización, siendo las características personales de cada individuo, las que conforman las características de la personalidad Cardona y Zambrano (2014). Una de las funciones importantes que cumple el clima organizacional es el vínculo entre los aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores (Dessler, 1976 citado por Solarte 2009). Entre la década de los 70s y 80s los autores realizaron esfuerzos por delimitar el concepto debido a las controversias referente al tema, el concepto se reduce a aspectos individuales (psicología), sociales (organizacionales) y sus interacciones respectivas.

Lo anterior, coincide con lo propuesto por (Brunet 1987 citado por Solarte 2009) el clima organizacional está relacionado con variables tan importantes del medio como el tamaño, la estructura de las organizaciones y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad vinculada a la interacción de las variables personales y del entorno.

CAPÍTULO 2. MARCO METODOLÓGICO

Para el entendimiento de cualquiera investigación, se hace necesario describir de manera sistemática y coherente el proceso que dio respuesta a la interacción del sujeto con el objeto de estudio con rigurosidad, dicha rigurosidad es apoyada en diferentes técnicas de recolección de datos, con las que se visualiza la importancia de llegar a los resultados, dándole respuesta a un problema identificado con anterioridad, permitiendo lograr resultados y sacar conclusiones acertadas. Para ello se hace imprescindible determinar el tipo de investigación, el enfoque y basado en ello, la determinación de la población y muestra, sobre la cual se establecen las técnicas metodológicas a desarrollar

3.1 Tipo de Investigación

Arias (2012) cataloga a las investigaciones de tipo descriptivo como la caracterización de un hecho con la finalidad de establecer su comportamiento, por ello, la investigación se determina como una investigación descriptiva. La investigación descriptiva tiene la particularidad de medir las variables de una forma independiente, a su vez, cuando no es formulada la hipótesis, se enmarca está en los objetivos establecidos para la solución de la problemática.

Se pretende con esta investigación llegar a identificar qué acciones están siendo realizadas y cuales se están promoviendo, en el proceso de felicidad organizacional dentro de la empresa Schaller Design & Technology SAS, las cuales se conviertan en herramienta para el fomento de

un clima organizacional favorables, por parte de sus individuos formados, que sea duradero, se transmite y se convierta en un sello de distinción organizacional.

Para el caso actual se pretende hacer un análisis de la felicidad organizacional de los trabajadores de la empresa Schaller Design & Technology SAS de la ciudad de Barranquilla para que se implementen a futuro estrategias en pro del bienestar laboral y la productividad organizacional, y en este sentido, lo que corresponde a la identificación de acciones como parte del proceso de felicidad organizacional.

3.2 Enfoque de la Investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2010:4), señalan que un trabajo de investigación se sustenta bajo dos enfoques, un cualitativo y uno cuantitativo, aunque existen investigaciones que, para un análisis más concreto y exhaustivo, es necesario realizar una combinación de ambos procesos metodológicos para obtener resultados más claros. En ese orden de ideas, el presente estudio tiene como enfoque una perspectiva cuantitativa, no solo por la manera de recolección de datos y las técnicas utilizadas, sino también por el trabajo inmerso con poblaciones que hacen parte del contexto, brindando la oportunidad de la profundidad y el conocimiento directo de hechos. Así mismo, toda vez que el instrumento manejado permita una medición, en aras de afianzar el enfoque cuantitativo y que el resultado generado tenga una mejor confiabilidad y viabilidad para la problemática, de igual forma, la investigación se ciñe por este enfoque.

Lo anterior, ratifica el uso de una investigación bajo enfoque cuantitativo, siendo este enfoque quien integra de mejor manera las particularidades de la investigación, lo cual se ejecuta por parte del grupo investigador en aras de enriquecer la investigación y los resultados proferidos por la misma.

3.3 Métodos y Técnicas para la Recolección de Información

Considera Hurtado (2010) que los métodos utilizan una serie de técnicas bajo las cuales se rige y desarrolla, en este sentido, dentro de la variedad del planteamiento de otros autores, se destaca a Monje (2011), quien afirma que "no se debe desconocer la naturaleza de cada problema investigativo, y aconseja combinar los métodos de recolección de datos para obtener una comprensión más integral de la conducta humana" (p.149).

El estudio actual, combina una serie de técnicas para que los resultados obtenidos contengan criterios tales como credibilidad y objetividad. Entonces, se tiene la encuesta como método establecido. Al estar enfocada en un aspecto cuantitativo, se eligió la encuesta como la técnica adecuada para recolectar datos de acuerdo con el contexto de la investigación; la cual será medida y analizada mediante un aspecto numérico, haciendo referencia a tablas y gráficos de análisis; para el análisis de los datos recolectados la investigación procede a utilizar Schaller Design & Technology SAS, siendo esta herramienta la que permita robustecer la validez y confiabilidad de los datos recolectados para ser proferidos en la forma de resultados y alineados con los objetivos propuestos por la investigación.

3.3.1 Encuesta

La encuesta para

De acuerdo con Tamayo (2008), la encuesta permite responder problemas de manera descriptiva y relacionar variables, una vez fuere recogida la información de manera sistemática de acuerdo con un diseño metodológico en calidad de aseguramiento para la rigurosidad de dicha información.

En línea con lo anteriormente expuesto, la encuesta actual se basó en la aplicación

de un cuestionario de 15 preguntas con selección simple basada en una escala de Likert, las posibles respuestas van desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. Esta escala resultó útil a la hora de realizar un análisis que conlleve a los hallazgos y la solución de la problemática establecida.

3.4 Población

Se menciona para el desarrollo de una investigación, de acuerdo con González y Salazar (2009) la importancia de establecer la población del estudio como base para el cálculo y posterior búsqueda de información. Los autores mencionados en el párrafo anterior, de igual manera aseguran, que, para el correcto desarrollo de una investigación en cuanto a la población del estudio, se tengan en cuenta los siguientes aspectos:

-Homogeneidad: Es deseable que la población guarde similares características, y que ellas vayan de la mano con las variables evaluadas por la investigación.

-**Tiempo**: Hace referencia al periodo de tiempo del estudio. Es importante mencionar, si el estudio se desarrollará en el momento presente o si por el contrario se desea realizar un estudio retrospectivo que implique el uso de datos colectados años atrás.

-Espacio: se relaciona con el lugar en donde se ubica la población de interés para el estudio; es importante mencionar, que no es deseable abarcar poblaciones muy grandes dentro del estudio, ya que puede que no se cumplan los objetivos, ya sea por causas de tiempo o recursos disponibles; se debe por tanto limitar el espacio a un área o comunidad específica.

-Cantidad: tiene que ver con el tamaño de la población a estudiar; determina a su vez, el tamaño de la muestra que va a ser seleccionada para el estudio y deben ser tenidos en cuenta factores de tiempo y de recursos disponibles, al momento de su determinación. La población

escogida fue de 21 trabajadores pertenecientes a la sede de Barranquilla de la organización objeto de estudio, dado que a esta es la cantidad del total de trabajadores dentro de la sucursal.

3.5 Muestra

Tamayo (1997) aseguraba que la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico. Entonces para la investigación se realizó la encuesta a 21 trabajadores para una muestra total de 21 individuos, escogidos por conveniencia, es decir, es un muestreo por selección intencionada o intencional, tomando en cuenta para este criterio, que es un método no aleatorio que se escogió teniendo en cuenta las características de la muestra. En el caso de esta investigación para el grupo de trabajadores se escogieron intencionalmente aquellos que no ejercen cargos directivos.

CAPÍTULO 3. INFORME DE RESULTADOS & DISCUSIÓN

3.1. Diagnóstico entorno laboral de la empresa Schaller Design & Technology SAS con el fin de determinar el porcentaje de satisfacción laboral que presentan sus clientes internos

Las personas buscan la satisfacción de sus necesidades, primeramente, económicas, sin embargo, influyen otros importantes factores tales como: curva de aprendizaje, estrés asociado a la labor, percepciones de la organización, estructuras internas, procesos organizacionales, entre otros. De acuerdo con ello, Moss (1989), destacaba crear relaciones humanas como pilar fundamental para generar equipos de trabajo orientados hacia los objetivos de la organización.

La gràfica 1 representa el sentir de los trabajadores y su satisfacción de acuerdo con labores realizadas dentro de la organización.

Gràfica 1. ¿Siente que en su trabajo está haciendo algo que valga la pena?

Fuente. Elaboración propia basada en instrumento de medición

De acuerdo con la gráfica 1, se puede inferir que la motivación surge de fuentes internas y de las oportunidades proporcionadas por el trabajo. De acuerdo con esta teoría, un trabajador puede reaccionar con apatía, si llega a considerar su trabajo como carente de sentido, aunque se tenga

cuidado con los factores ambientales. Por tanto, la administración es responsable de establecer un clima laboral correspondiente al enriquecimiento de las labores y de la organización en general.

Por otra parte, la gráfica 2, expone aspectos relevantes dentro de la satisfacción laboral de los empleados dentro de la organización objeto de estudio.

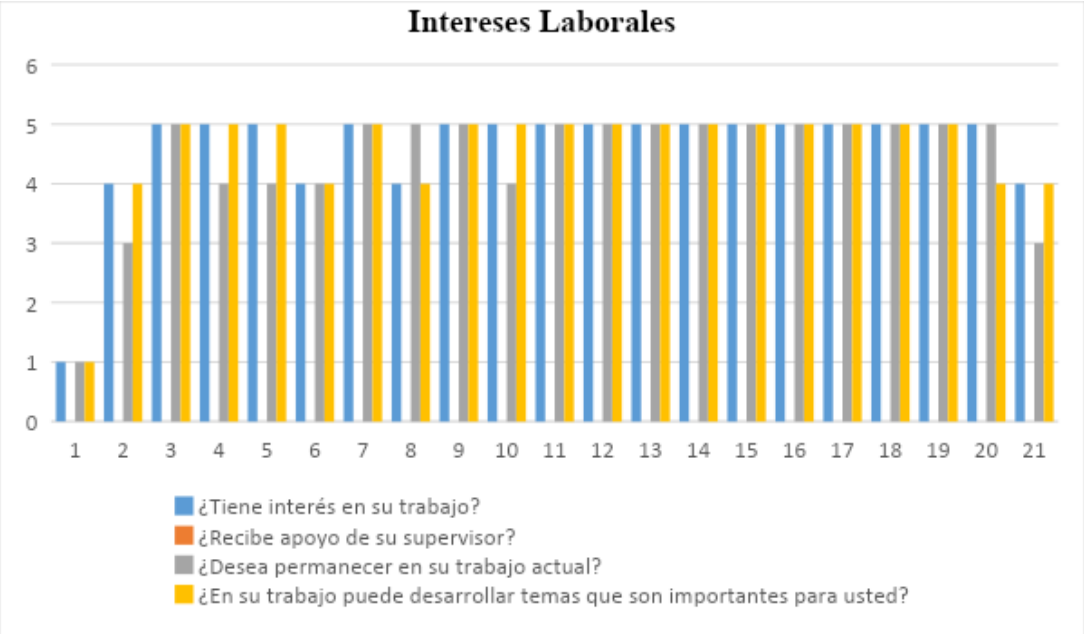
Grafica 2. Satisfacción laboral empleados

Fuente. Elaboración propia basada en instrumento de medición

La grafica 2 expuso aspectos relevantes de la satisfacción laboral en función de recomendaciones que podrían realizar los trabajadores de la organización como posible sitio de trabajo, en este aspecto, se destaca una mayoría inclinada hacia la percepción de la compañía como un lugar de trabajo motivador y satisfactorio, apuntando dentro de la felicidad organizacional como un “sitio feliz para trabajar” o “happy place to work”.

Por su parte, la gràfica 3 se hace referencia a los intereses laborales de los trabajadores y como ellos se convierten en un factor crucial a la hora de establecer un diagnóstico de la satisfacción laboral de los empleados.

Gráfica 3. Intereses laborales



Fuente. Elaboración propia basada en instrumento de medición

La grafica 3 presenta una combinación de aspectos a destacar en la satisfacción de los empleados con referencia a su labor, en ella se plasman los intereses y deseos de los colaboradores, además del acercamiento entre las labores que realizan y la importancia que estas adquieren en el desarrollo personal, social y humano del colaborador, lo cual representa en una línea directa el nivel de satisfacción de la empresa.

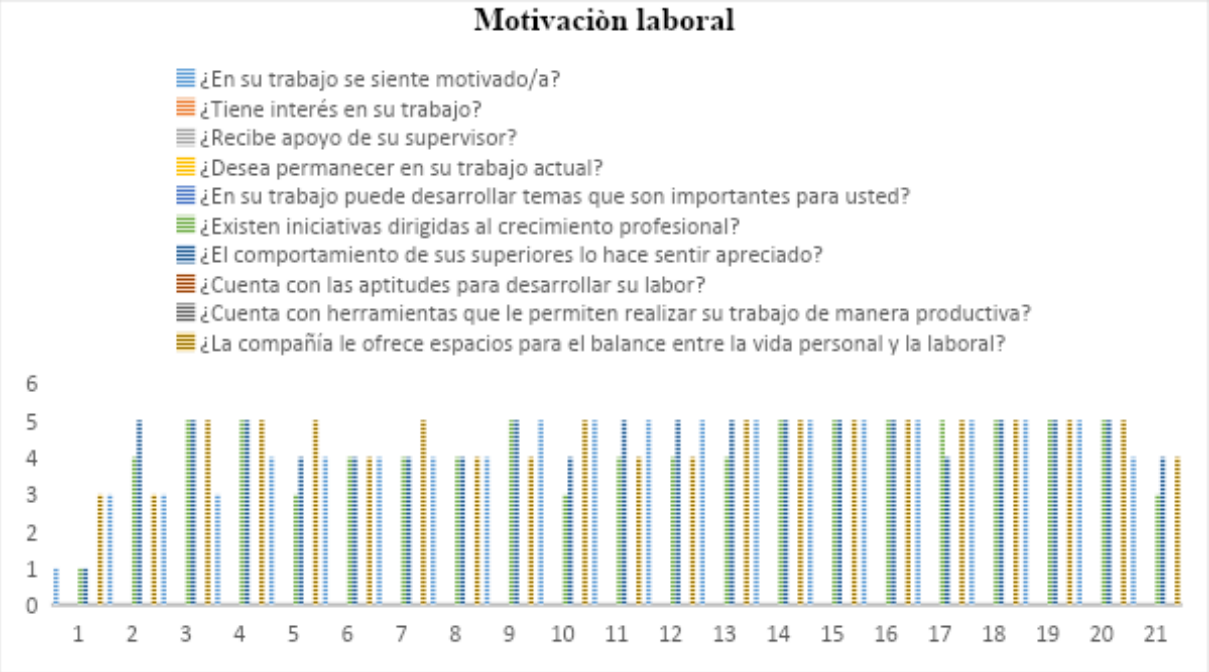
Ahora bien, resulta importante destacar en este sentido, el nivel ligado a las respuestas dentro de los gráficos presentados con la finalidad de diagnosticar el entorno y la satisfacción laborales de los empleados, en cuanto a las áreas evaluadas los participantes muestran un alto grado de satisfacción hacia el entorno que se vive dentro de su empresa.

3.2. Analizar el estado de motivación y conformidad de los trabajadores de la empresa Schaller Design & Technology SAS respecto a la gerencia, específicamente en el ámbito de la estrategia de la felicidad.

Herzberg (1959), dentro de sus teorías orientadas a la motivación, manifiesta la importancia del ambiente y la labor del empleado. Esta teoría se basa en dos puntos; aquellas variables que se relacionan con el entorno del empleado y los factores relacionados con el contenido del cargo la satisfacción resultante de la labor. La motivación se ve afectada, cuando se refleja un personal desinteresado además de características: incertidumbre profesional, falla en la comunicación entre los niveles jerárquicos poca identificación con su institución laboral, falta de claridad al explicar los objetivos y la falta de información relevante para llevar a cabo las actividades.

En este sentido, la gráfica 4 establece aspectos relevantes en cuanto a la motivación y conformidad de los trabajadores dentro de la empresa respecto a las acciones llevadas a cabo por la gerencia a manera de estrategias significativas de cara al desarrollo de iniciativas relacionadas con la felicidad organizacional, lo cual es consistente con la literatura consultada.

Gràfica 4. Motivación laboral empleados



Fuente. Elaboración propia basada en instrumento de medición

La grafica 4 condensa lo relacionado con los items dentro del instrumento de recolección de información establecido dentro de la investigación relacionados con la motivación y conformidad de los empleados de la empresa, en este sentido, Robbins (1999) establecía a la motivación y la relacionaba con el alcance de metas organizacionales, en la medida que los trabajadores se sintieran con el deseo por conseguirlas condicionado por la satisfacción de necesidades individuales. Por su parte, Chiavenato (2000) define la motivación como "el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea".

En este orden de ideas, la motivación de un trabajador está directamente relacionada con la interacción con el contexto actual. Lo anterior, en una alineación entre la teoría y la situación motivacional y de conformidad dentro de la compañía, establece que los empleados se encuentran motivados a desempeñar sus labores contando con factores importantes en el desarrollo de sus facultades, además de la importancia de las estrategias implementadas de momento y las que lleguen a proponerse de cara al fortalecimiento de las prácticas de felicidad

organizacional dentro de la organización

3.3. Estrategias para fortalecer las prácticas de felicidad organizacional dentro de la empresa Schaller Design & Technology SAS.

Tabla 3. Matriz DOFA – Fortalecimiento estratégico en felicidad organizacional

Debilidades	**Oportunidades**
* Poca capacitación y desarrollo del personal. * No implementación de evaluación de felicidad organizacional y procesos de mejora continua.	* Contratación de mejor personal, y así generar mayores ingresos para la organización. * Creación de manuales para establecer uniformidad en las políticas de felicidad organizacional y su desarrollo
Fortalezas	**Amenazas**
* Reconocimiento de proveedores y clientes. * Adaptación a los cambios como palanca para establecer mejoras en sus procesos. * Pagos oportunos de nómina y prestaciones sociales	* Falta de políticas claras en cuanto a la felicidad organizacional se refiere. * Fallas en la implementación de políticas de felicidad organizacional, las cuales vayan en detrimento de las relaciones internas de la organización.

Fuente. Elaboración propia

La tabla 3 permite prever que los ambientes de trabajo modernos precisan de nuevos enfoques, los cuales incluyan, entre otros aspectos, la felicidad organizacional y el clima laboral orientados a operar sobre la nueva fuerza laboral. El enfoque de felicidad requiere del establecimiento de estrategias que compongan entre sí, si bien resulta, imposible plantear esquemas de acuerdo con las necesidades de cada trabajador, el reto está implementar estrategias dirigidas a fortalecer el estado y la percepción de la felicidad organizacional, las cuales respondan en forma sinérgica a los aspectos relacionados con la motivación y conformidad, además de desarrollar un entorno laboral propicio para salvaguardar la operación dentro de las compañías basado en un enfoque humano.

Por tanto, de acuerdo con el desarrollo propuesto en la investigación, algunas estrategias

claves de felicidad en el trabajo son:

1. Mejoramiento de relaciones interpersonales.

2. Generar espacios de balance entre la vida personal y laboral, los cuales converjan con los espacios laborales y permitan el crecimiento de las relaciones interpersonales entre colaboradores.

3. Políticas de reconocimientos.

4. Cargas proporcionales entre la vida laboral y familiar.

5. Políticas de bienestar y desarrollo profesional.

CONCLUSIONES Y LIMITACIONES

Se considera que los resultados obtenidos permiten conocer la temática y sus factores importantes dentro de las organizaciones, además de conocer por que la felicidad se convierte en un tema vital para el desarrollo organizacional. Las organizaciones tienen, en general, dificultad a la hora de aumentar los beneficios generales para sus colaboradores, permeando estos beneficios, esferas que van más allá de lo económico, sin embargo, manejando los factores que contribuyen a la felicidad organizacional, pueden mantener elevados niveles de felicidad y, de acuerdo con los hallazgos de la literatura, colaboradores más productivos.

De igual manera, el desarrollo de la investigación representa un insumo organizacional importante, sin embargo, a futuro se recomienda aplicar el estudio por sector de actividad, por lo tanto, las organizaciones debieran aprovechar esta situación para generar mayores instancias de felicidad en el trabajo. En vista de esto, sería necesario mantener activos y desarrollados a los trabajadores evitando las exigencias psicológicas. Es fundamental generar iniciativas dirigidas a flexibilizar las cargas horarias y el equilibrio entre balance y familia.

LISTA DE REFERENCIAS

Aguas Castro, J. S. (2020). *El clima organizacional y su relación con la felicidad laboral* [Tesis de especialización, Fundación Universidad de América]. http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7883/1/201509-2020-I-GTH.pdf

Álvarez, G. (1992). *El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes*.

Castrillón, M., Quintero, D., & Gañan, A. (2020). Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y satisfacción laboral. *Dimensión Empresarial*, *18*(2). http://ojs.uac.edu.co/index.php/dimension-empresarial/article/view/2057/2158

Coronado, Olortegui, Pérez, Rondón (2019), *Felicidad y Compromiso Organizacional en una Empresa del Sector Farmacéutico Peruano,* 71-79.

Dutschke, G. (2013). Factores condicionantes de felicidad organizacional. Estudio exploratorio de la realidad en Portugal. *Revista de estudios empresariales. Segunda época*, (1).

Echeverri, D. R. C., & Cruz, R. Z. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios gerenciales*, *30*(131), 184-189.

eClass (2013). El barómetro de la felicidad Coca Cola, eClass.

Fernández, I. (2013). El modelo de Felicidad aplicado al Trabajo. *Curso: Felicidad Organizacional. Citado por Aranda L, E. (2016). La gerencia de la felicidad: un nuevo modelo para la gestión de las organizaciones. Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Alta Gerencia. Universidad Militar Nueva Granada*.

García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración,* (42), 43-61.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). The Motivation to Work (2nd ed.). New

York: John Wiley & Sons.

Hosie, P., Sevastos, P., & Cooper, C. L. (2007). The 'happy productive worker thesis' and Australian managers. *Journal of Human Values*, *13*(2), 151-176.

Hurtado de Barrera, J. (2010). Líneas de investigación y gerencia del conocimiento: Premisas de la cultura de investigación (Research Lines and Knowledge Management: Premises of the Research Culture). *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, *2*(2).

Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para sui intervención. Bogotá: Universidad del Rosario.

Moccia, S. (2016). Felicidad en el trabajo. *Papeles del psicólogo*, *37*(2), 143-151. https://www.redalyc.org/pdf/778/77846055007.pdf

Moos, R. H. (1973). Conceptualizations of human environments. American Psychologist, 28, 652–665.

Páez Monsalve, D. R. (2020). *Los factores de productividad que determinan la felicidad laboral* [Tesis de especialización, Fundación Universidad de América). http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7889/1/919887-2020-I-GTH.pdf

Pecino-Medina, V., Mañas-Rodríguez, M., Díaz-Fúnez, P., López-Puga, J., & Llopis-Marín, J. (2015). Climate and job satisfaction in university environment. *Anales De Psicología / Annals of Psychology, 31*(2), 658-666. doi: **http://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.2.171721**

Plurum, (2019). Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo. http://www.plurum.co/ocho-10-personas-colombia-estan-insatisfechas-empleo-la-republica/

Ramírez (2019), *Felicidad Organizacional ¿cómo implementarla y por qué? Análisis y Propuesta de un Plan para la empresa mendocina Palmares Open Mall*, trabajo de investigación, 114-135

Rodríguez, A., y Sanz, A. (2011). La felicidad en el trabajo.

Rodríguez-Muñoz, A., & Sanz-Vergel, A. I. (2013). Felicidad y bienestar en el trabajo: introducción al número especial. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, *29*(3), 95-97.

Rico, E. (2017). Desarrollo de un modelo de felicidad organizacional en un empresarial, como estrategia para ser integrales laboralmente (tesis de maestría) Colombia. *Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá– Un empresarial. 3, 28.*

Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of personality and social psychology*, *57*(6), 1069.

Salanova, M., Martínez, I. M. y Llorens, S. (2014). Una mirada más "positiva" a la salud ocupacional desde la Psicología Organizacional Positiva en tiempos de crisis: aportaciones desde el equipo de investigación WONT. *Papeles del Psicólogo*, *35*(1), 22-30.

Salanova, M., Martínez, I.M. y Llorens, S. (2005). Psicología Organizacional. Positiva. En F. Palací (Ed.), *Psicología de la Organización*. Madrid: Pearson Prentice Hall, pp. 349-376.

Schneider, B. (1975) Organizational climates: An essay. Personnel Psychologist, 28, 447-479.

Williams Rodríguez, L. V. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública* (Doctoral disertación, Universidad Autónoma de Nuevo León).