

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del catálogo en línea, página web y Repositorio Institucional del CRAI-USTA, así como en las redes sociales y demás sitios web de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor, nunca para usos comerciales.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-USTA
Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

Estudio de la felicidad laboral en la Universidad Industrial de Santander –UIS sede Málaga

Deicy Dalila Delgado Díaz

Ana Jasmine Sanmiguel Jaimes

Trabajo de grado para optar el título de Máster en Administración

Director

Edgar Javier Gómez Parada

Máster en Evaluación de la Educación

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

Facultad de Administración de Empresas

Maestría en Administración

2020

Dedicatoria

Dedicamos este logro a Dios por que fue el motor que nos impulsó a elegir la maestría y sin lugar a dudas fue nuestro guía en el cumplimiento de este nuevo logro académico.

Agradecimientos

Agradecer en primera instancia a Dios, el padre celestial que nos iluminó en este nuevo objetivo de la vida. Expresar nuestros más sinceros agradecimientos a todas las personas que nos han apoyado para alcanzar esta meta de graduarnos en la maestría, nuestras familias. A mi amiga María Isabel con quien soñamos desde el inicio con la medición de la felicidad laboral, y luego en el camino, me dejó desarrollar su idea para ser la temática de nuestro trabajo de grado. A los docentes que a través de la maestría fueron abiertos a creer en nuevas temáticas para investigar. A mi hermano Edis Mauricio Sanmiguel por que en todo momento estuvo dispuesto para leer los resultados de los documentos y colaborarnos con ideas constructivas para nuestro trabajo.

Comprensión y paciencia fueron valores que destacamos de nuestros esposos por su espera en las largas jornadas de clases durante esta etapa. A mi hijo Tomás que aprendió a pausar sus juegos y dedicación mientras que estudié en estos dos años.

Finalmente y no menos importante, a nuestros padres que siempre apoyan nuestros sueños, les agradecemos porque desde el inicio compartieron nuestro empeño para seguir estudiando. A los empleados de la UIS sede Málaga, porque sin duda fueron el mejor motivo para realizar este trabajo de grado.

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción	11
1. Planteamiento y definición del problema.....	12
1.1 Título del Proyecto	12
1.2 Planteamiento del problema.	12
1.3 Formulación del problema.	16
1.4 Sistematización del problema.....	16
1.5 Justificación.....	16
1.6 Objetivos de la investigación.	18
1.6.1 Objetivo general.....	18
1.6.2 Objetivos específicos.	18
2. Marco Referencial.....	18
2.1 Antecedentes.	18
2.1.1 Entorno Internacional.....	18
2.1.2 Entorno Nacional.	25
2.1.3 Entorno Local.....	28
2.2 Marco Teórico.....	33
2.2.1 Teoría del Bienestar o Modelo Perma.....	33
2.2.2 Modelo de Felicidad en el trabajo.....	36
2.2.3 Modelo de bienestar del trabajador y sus determinantes de Warr.	37
2.2.4 Teoría de la motivación en el trabajo: La Teoría Bifactorial de Herzberg.	38
2.2.5 Teoría de las necesidades humanas. Abraham Maslow.	40
2.2.6 Modelo Analítico de Factores Psicosociales en el Trabajo.....	42
2.2.7 Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Función Pública Colombia.	43
2.2.8. Modelo de gestión de personas orientado a la felicidad en el trabajo.....	48
2.2.9 Escalas de Medición.....	49
2.3 Marco Conceptual.	51
2.3.1 Felicidad.....	51
2.3.2 Psicología Positiva.	53

2.3.3 Engagement.....	53
2.3.4 Felicidad organizacional y felicidad en el trabajo.....	54
2.3.5 Resiliencia.....	55
2.3.6 Clima organizacional.....	55
2.4 Marco legal.....	56
3. Diseño Metodológico.....	57
3.1 Tipo y alcance de la investigación.....	57
3.1.1 Nivel de la investigación.....	57
3.1.2 Método de la investigación.....	57
3.1.3 Enfoque de la investigación.....	58
3.2 Formulación de Hipótesis.....	58
3.2.1 Población y muestra.....	58
3.2.2 Características económicas, culturales e intelectuales de la población.....	59
3.3 Instrumento de medición.....	70
3.4 Validación del instrumento de investigación.....	78
3.5 Aplicación del instrumento de investigación.....	80
3.6 Análisis e interpretación de los resultados.....	80
4. Resultados de la Investigación.....	82
4.1 Características sociales de la población.....	83
4.2 Percepción de la población en relación con el ambiente laboral.....	89
4.3 Nivel de Satisfacción frente a las Expectativas Laborales.....	102
5. Conclusiones.....	109
6. Recomendaciones.....	111
Referencias Bibliográficas.....	114

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Búsqueda en Bases de Datos Estudios Sobre Felicidad Laboral</i>	29
Tabla 2. <i>Distribución por Género</i>	59
Tabla 3. <i>Edad de la población de la sede UIS Málaga</i>	60
Tabla 4. <i>Estado Civil</i>	61
Tabla 5. <i>Rol de la población en la Sede UIS Málaga</i>	62
Tabla 6. <i>Dedicación laboral</i>	62
Tabla 7. <i>Modalidad de contratación</i>	63
Tabla 8. <i>Nivel académico de la población</i>	65
Tabla 9. <i>Nivel de ingresos</i>	66
Tabla 10. <i>Tipo de vivienda del personal de la UIS SEDE Málaga</i>	67
Tabla 11. <i>Relación entre el nivel de académico y los ingresos</i>	68
Tabla 12. <i>Operacionalización de variables</i>	71
Tabla 13. <i>Estructuración preguntas</i>	74
Tabla 14. <i>Percepción trabajadores</i>	75
Tabla 15. <i>Satisfacción Vs expectativas profesionales y personales</i>	76
Tabla 16. <i>Fiabilidad del instrumento</i>	78
Tabla 17. <i>Resumen Método KR20</i>	79
Tabla 18. <i>Estadístico de fiabilidad</i>	79
Tabla 19. <i>Interpretación de resultados</i>	81
Tabla 20. <i>Aspectos sociales de la población</i>	83
Tabla 21. <i>Descripción Estadístico del aspecto social</i>	87
Tabla 22. <i>Información General sobre el ambiente Laboral</i>	89
Tabla 23. <i>Resumen Estadístico sobre el ambiente laboral</i>	99
Tabla 24. <i>Información Estadística sobre las expectativas laborales</i>	103
Tabla 25. <i>Resumen Estadístico sobre las Expectativas laborales</i>	106

Lista de Figuras

	Pág.
<i>Figura 1.</i> El método Perman.....	34
<i>Figura 2.</i> Modelo de felicidad Organizacional	36
<i>Figura 3.</i> Modelo de Bienestar del trabajador y sus determinantes de Warr.....	37
<i>Figura 4.</i> Teoría Bifactorial de Herzberg	39
<i>Figura 5.</i> Necesidades Humanas.....	41
<i>Figura 6.</i> Modelo Analítico de Factores Psicosociales en el Trabajo.....	43
<i>Figura 7.</i> Rutas creación de valor	46
<i>Figura 8.</i> Subrutas de la felicidad laboral dentro de la dimensión del talento humano.....	47
<i>Figura 9.</i> Modelo de gestión de personas orientado a la felicidad en el trabajo.....	48
<i>Figura 10.</i> Distribución de edades por género	60
<i>Figura 11.</i> Estado Civil de la población	61
<i>Figura 12.</i> Dedicación laboral	63
<i>Figura 13.</i> Modalidad de contratación.....	64
<i>Figura 14.</i> Nivel académico de la población	65
<i>Figura 15.</i> Nivel de ingresos.....	66
<i>Figura 16.</i> Tipo de vivienda.....	68
<i>Figura 17.</i> Pantallazo encuesta sobre felicidad laboral	80
<i>Figura 18.</i> Boxplot aspecto social	88
<i>Figura 19.</i> Bloxpot del ambiente laboral	102
<i>Figura 21.</i> Blox plot sobre expectativas Laborales	108

Resumen

El presente estudio está acorde con el requerimiento del modelo de función pública que se centra en la gestión del talento humano, y que desde diferentes autores se analiza como el concepto de la felicidad en el trabajo (Fernández, 2016). La felicidad laboral se refleja en las empresas en el incremento de la productividad (Lyubomirsky & King, 2005), mejora la salud mental de los empleados (Moccia, 2016), disminuyendo el ausentismo de éstos. En tal sentido, se realiza el presente estudio para conocer el nivel de felicidad laboral de los empleados de la sede UIS Málaga con el fin de establecer programas y actividades que contribuyan a la mejora de ellos. El instrumento que se utilizó fue la encuesta con variables de tipo demográfico, emociones y otros aspectos validados en otras investigaciones (Jansen, 2013); asimismo, se plantearon otras variables orientadas hacia las características de felicidad laboral (Angarita, 2003). La muestra correspondió a 51 personas entre docentes y administrativos adscritos a la sede UIS Málaga quienes respondieron a la encuesta de felicidad laboral propuesta por las investigadoras. En cuanto a los resultados se evidenció que referente a los aspectos sociales y el ambiente laboral, la población encuestada manifestó que están satisfechos (3,38 y 3,24) respectivamente. Referente a las expectativas personales y profesionales los trabajadores de la sede expresaron estar altamente satisfechos (3,52). Los resultados del presente estudio contribuyen a los programas de mejora que se plantean desde la UIS, que a partir del momento estarán enfocados hacia objetivos que influyan en la felicidad de los empleados de la Universidad.

Palabras clave: empleados, felicidad laboral, talento humano,

Abstract

The present study is in line with the requirement of the public service model that focuses on the management of human resources, and that from different authors is analyzed as the concept of happiness at work (Fernandez, 2016). Happiness at work is reflected in companies in increased productivity (Lyubomirsky & King, 2005), improves the mental health of employees (Moccia, 2016), reducing absenteeism. In this sense, this study is carried out to find out the level of happiness at work of the employees at the UIS Málaga headquarters in order to establish programs and activities that contribute to their improvement. The instrument used was the survey with variables of demographic type, emotions and other aspects validated in other researches (Jansen, 2013); likewise, other variables oriented towards the characteristics of happiness at work were proposed (Angarita, 2003). The sample corresponded to 51 people among teachers and administrative staff assigned to the UIS Málaga headquarters who responded to the survey of happiness at work proposed by the researchers. As for the results, it was evident that regarding the social aspects and the work environment, the population surveyed stated that they were satisfied (3.38 and 3.24) respectively. With regard to personal and professional expectations, the workers at headquarters expressed that they were highly satisfied (3.52). The results of the present study contribute to the improvement programs proposed by the UIS, which from now on will be focused on objectives that will influence the happiness of the employees of the University.

Key words: employees, happiness at work, human resources.

Introducción

Este proyecto inició por una necesidad personal de desarrollar un tema enfocado a determinar la importancia del talento humano en el avance de las organizaciones y la contribución de éstas en el desarrollo de las personas; basados inicialmente en dos ideas que cada una de la autoras tenía, una de éstas orientada a construir un modelo de felicidad en el trabajo y la otra enfocada a la realización de un análisis en relación con la aplicación de la ética pública en una organización estatal.

Cuando se analizó las ideas de investigación se detectó que ambas tenían una única finalidad, la cual correspondía a la importancia en la interacción del ser humano dentro de las organizaciones, entonces se procedió a evaluar las temáticas determinando que tanto la ética como la felicidad son temas relacionados con la conducta humana, que la primera implica la realización de hacer algo bien y que ésta está íntimamente relacionada con la felicidad, así se determinó que se debía enfocar en el tema de la felicidad laboral en las organizaciones, como insumo fuente para el desarrollo estratégico de una organización cualquiera y teniendo en cuenta motivaciones en el desarrollo profesional y laboral.

Al querer investigar sobre la felicidad laboral y específicamente sobre modelos de felicidad con el ánimo de aplicarlo en una organización, se encontró que habían muy pocos estudios al respecto, además, inicialmente era importante determinar o medir el nivel de felicidad laboral que tenían las personas en la organización para que a través de esta medición se generaran políticas administrativas que contribuyeran al fortalecimiento de la organización escogida, que para este caso fue la Universidad Industrial de Santander, en una de sus sedes.

Este trabajo orientó la formulación del problema en determinar ¿Qué nivel de felicidad laboral tienen los docentes y personal administrativo de la Universidad Industrial de Santander, Sede Málaga? estableciéndose un objetivo general consistente en analizar el nivel de felicidad que tenían

los trabajadores de la sede analizada y con el desarrollo de unos objetivos específicos que consistieron en identificar ciertas características sociales, económicas, culturales e intelectuales del personal; determinar el nivel de percepción que tenían los trabajadores en relación con el ambiente laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores frente a expectativas personales y profesionales; formulándose inicialmente la hipótesis que el nivel de felicidad laboral percibido por docentes y trabajadores de la UIS Málaga era aceptable.

Se estructuró el trabajo en seis capítulos, en el primero se expone el planteamiento y definición del problema, el segundo capítulo aborda el marco referencial, en el tercero se establece el diseño metodológico utilizado, en el cuarto se exponen los resultados obtenidos en la investigación y finalmente los capítulos cinco y seis señalan las conclusiones de la investigación y las recomendaciones.

1. Planteamiento y definición del problema

1.1 Título del Proyecto

Estudio de la felicidad laboral en la Universidad Industrial de Santander - UIS - Sede Málaga.

1.2 Planteamiento del problema.

De acuerdo con Maison (2013) “Para el empleado, la felicidad laboral significa satisfacción personal a la hora de trabajar. Las compañías buscan gente comprometida porque consideran que con alto compromiso generan mayor productividad y por ende, mejores resultados” (p. 64). Por su parte el periódico Portafolio (2016) destinó una página para hablar de este tema; publicaron que la

felicidad por efímero que parezca es un factor que afecta directamente en la productividad de las empresas. Esta afirmación se basa en el meta análisis elaborado por Lyubomirsky y otros (2005) quienes analizaron entre más de 225 estudios de diferentes partes del mundo. En el mismo artículo se destaca las cifras del centro de competitividad de la Universidad de Warwick, en donde se observa que de acuerdo con los estados de felicidad de las personas, aumenta la productividad de los empleados alrededor del 20%.

Pese a que la felicidad es un concepto individualizado y que varía con el transcurrir de los años de las personas, los científicos están preocupados por encontrar la fórmula para que el hombre sea feliz, en especial en el ámbito laboral. Duró (Citado por Fernandez, 2016) asevera <<trabajamos 56.000 horas, y vivimos unas 700.000>>; en tal sentido Moccia (2016) expresa que la felicidad laboral apunta a un tema de gran relevancia para el milenio, dado que este factor afecta la salud mental del hombre. La Organización Mundial de la Salud proyecta que a 2020 la depresión será la segunda causa para las incapacidades en el trabajo, la primera es el estrés proveniente del trabajo.

Las empresas del orden internacional ya consideran la felicidad como un nuevo indicador que marca la productividad laboral, como lo publicó la revista Líderes (2015). De igual manera, el Grupo Aukera, Consultores argentinos (s.f.) aseguran que <<la felicidad en el trabajo es la base de una organización optimizada y productiva y hace una diferencia real en la rentabilidad de las empresas>>. Aukera, desde el 2015 hace parte de *Woohoo inc* - Líderes mundiales en felicidad en el trabajo. Esta entidad ha impartido charlas, workshops y entrenamientos gerenciales a más de 100.000 personas de 35 países e importantes empresas, entre las que se destacan: HP, IBM, Hilton, Maersk, Microsoft, Oracle, Lego, Pfizer, MacDonald's, entre otras. Nick Marks, líder empresario del Reino Unido, creó en el 2006 "Happy Planet Index", empresa dedicada en medir los niveles de felicidad por países. Happy planet junto con The Edge Group e Ipsos Consultor han desarrollado

modelos de felicidad en el trabajo. Como resultado de la implementación de estos modelos se demostró que las empresas han logrado aumentar la productividad hasta un 31%, así como elevar el volumen de ventas, retención e innovación. Para el caso colombiano ya se cuenta con empresas asesoras en el tema de la felicidad laboral. Este es el caso de la empresa antioqueña Glüky, que en alemán significa felicidad (emprendimiento, 2015). Glüky diseñó una plataforma tecnológica para el reconocimiento de los trabajadores de acuerdo con el cumplimiento de las metas, (Líderes, 2015).

En este acercamiento la Universidad Industrial de Santander – UIS – formuló el procedimiento para estudio del clima organizacional (Universidad Industrial de Santander, 2008), cuyo objeto es aplicar una encuesta para identificar el clima organizacional y de esta manera proponer actividades que permitan mejorar el ambiente laboral en la UIS. Sin embargo, no es suficiente porque este diagnóstico no se direcciona a la felicidad de sus empleados. A pesar que desde las políticas planteadas en el proyecto institucional se define claramente la importancia de alcanzar el bienestar institucional. Adicionalmente, en el Sistema de Gestión Integrado se estructura el mapa de procesos en donde el talento humano establece los procedimientos para el desarrollo humano organizacional.

Revisando los procesos de talento humano, se observa que se describen actividades aisladas y pese a que cada uno aporta al bienestar institucional de los trabajadores, no se refleja la correlación entre cada uno de ellos, ni tampoco se establecen indicadores que permitan medir el nivel de bienestar laboral alcanzado, mucho menos el nivel de felicidad laboral. Para el caso particular de la sede UIS Málaga, solo cuenta con algunos programas de bienestar estudiantil, de los que ofrece la sede Bucaramanga. Sin embargo, no son extensivos para el personal adscrito a la sede. Lo anterior, se observa en el sistema de quejas y reclamos de la Universidad en donde han denunciado

el mal trato a las personas y la asertividad en los procesos. Algunas quejas argumentan que ciertos docentes y administrativos se comunican de forma agresiva. Adicionalmente, en la evaluación docente de los últimos 3 semestres el 5% de la población estudiantil, manifestaron el trato fuerte y hasta militar de algunos profesores. Ante estas quejas desde la coordinación se han hecho seguimientos a la conducta de estos educadores. Sin embargo, es un seguimiento correctivo y no preventivo. Por lo anterior, se reitera la necesidad de buscar opciones que busquen mejorar el clima organizacional, orientado hacia la felicidad tanto de docentes como de empleados administrativos de la sede UIS Málaga. Si bien es cierto que la felicidad laboral, no se expresa como un problema en la UIS, si se manifiesta como un enfoque y que luego se plantea como estrategia en el plan de desarrollo de la Universidad 2019 – 2030. (Consejo Superior de la Universidad Industrial de Santander, 2019) En tal sentido, el Plan de desarrollo expresa en el apartado denominado Cohesión Social y construcción de Comunidad, que la construcción comunitaria y la cohesión social transforman el bienestar universitario en un elemento transversal, de modo que se favorece la calidad de vida de los miembros de la comunidad. De igual manera, declara que el ámbito de la vida de la UIS es reconocido en el entorno sociocultural porque contribuye a la construcción de relaciones interpersonales con justicia de género, el autocuidado, la autorregulación y por que mejora las relaciones interpersonales y la cultura. Finalmente, deja claro que las acciones orientadas al bienestar de los miembros de la comunidad se basan en un comportamiento respetuoso y solidario con lo público, en el cual prevalece el interés general por encima del particular que se cultiva inspirando cada persona a aportar el buen vivir.

1.3 Formulación del problema.

¿Qué nivel de felicidad laboral tienen los docentes y personal administrativo de la Universidad Industrial de Santander, Sede Málaga?

1.4 Sistematización del problema.

¿Qué grado de felicidad laboral perciben los trabajadores de la UIS sede Málaga?

¿Cuál es la percepción de docentes y trabajadores de la UIS Málaga sobre el clima laboral en la Institución?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de docentes y empleados de la UIS Málaga sobre expectativas de crecimiento personal y profesional?

1.5 Justificación.

La competitividad va de la mano de la productividad según Salazar & Guerrero (2009) y para alcanzarlo se requiere considerar la salud, el bienestar y la felicidad de las personas en el trabajo. La revista de Universia destaca que los trabajadores que están más felices son más productivos y resalta que la comodidad de los trabajadores es fundamental para la salud mental de las personas (Universia, 2015). En los últimos treinta años se ha comenzado a valorar la importancia a las emociones en el trabajo; Barsade (2003) y Andres (2013) hablan que la felicidad en el trabajo tiene efectos beneficiosos tanto para las personas como para las organizaciones. Por tanto, el éxito laboral además de ser un fin en sí mismo, se conoce que los procesos afectivos y las emociones, mantienen la motivación laboral y son esenciales para el liderazgo.

Cropanzano (2001) afirma que las emociones están continuamente presentes en las cuestiones relativas al trabajo e influyen tanto a nivel personal como al resultado organizativo. Las personas

felices son más receptivas para aprovechar las oportunidades en el aspecto laboral, colaboran más con sus compañeros, tienen más confianza en sí mismos y son más optimistas.

Para la sede UIS Málaga, se evidencia la necesidad de involucrar el factor de la felicidad en virtud del bienestar institucional. Lo anterior, permitirá que las personas mejoren su carácter y encuentren en la Institución un medio para alcanzar sus logros personales y profesionales. Conocer el grado de felicidad que alcanzan los empleados en la sede será el primer aporte para crear actividades, programas e incentivos con el fin que tanto los docentes, como los administrativos alcance un mayor empoderamiento de la Institución y de esta manera los funcionarios aporten sus mejores cualidades en pro de la misma.

El modelo de felicidad en el trabajo propuesto por Fernández (2015), será la base para establecer la metodología de medición con el objeto de conocer la realidad social de los trabajadores en torno a la felicidad laboral.

Con el estudio de la felicidad laboral se beneficiará en primera instancia a la población participante de investigación (docente y personal administrativo), dado que permitiría aumentar los niveles de satisfacción en relación con su trabajo y como ser humano. Así mismo la UIS, sede Málaga, se beneficiaría con el proyecto, en razón a que contaría con elementos que le permitan el rediseño de políticas y programas de bienestar laboral que aporten al crecimiento de la felicidad laboral y que permita en el mediano plazo demostrar el crecimiento organizacional.

De igual manera, la Universidad Santo Tomás sería el tercer beneficiario con esta investigación al contar con un estudio base para seguir desarrollando las temáticas de felicidad laboral en las organizaciones; así mismo, las autoras la investigación les permitirá optar por el título de maestrantes.

1.6 Objetivos de la investigación.

1.6.1 Objetivo general. A continuación se presenta el objetivo general.

Analizar el nivel de felicidad laboral en los docentes y personal administrativo de la Universidad Industrial de Santander, sede Málaga

1.6.2 Objetivos específicos. Se presentan los objetivo específicos

- Identificar las características sociales, económicas, culturales e intelectuales de docentes y personal administrativo de la Universidad Industrial de Santander, sede Málaga.
- Determinar la percepción que tienen los docentes y personal administrativo de la Universidad Industrial de Santander, sede Málaga, en relación con el ambiente laboral.
- Analizar el nivel de satisfacción frente a las expectativas personales y profesionales de los docentes y administrativos de la UIS Málaga.

2. Marco Referencial

2.1 Antecedentes.

En los sucesivo se presentan los antecedentes desde el entorno internacional.

2.1.1 Entorno Internacional. Los estudios relacionados con la felicidad en el trabajo y la felicidad organizacional son relativamente escasos, aunque este tema ha suscitado un creciente interés en esta esfera. En el ámbito internacional se evidencian casos relacionados con el tema de

investigación en países como Chile, Perú, Ecuador, Brasil, México, Venezuela, Estados Unidos, España y Portugal.

En el caso de Chile se encontró que Fernández (2016) escribió un libro titulado “felicidad organizacional, como construir felicidad en el trabajo”, el autor considera que la felicidad es un constructo de adentro hacia afuera, que no es individual, que las personas felices lo reflejan en su actuar y clasifica en tres niveles la felicidad: felicidad individual, felicidad trascendente y felicidad social. Por tanto, la felicidad se construye y la felicidad es una función mental. En el mundo del trabajo revisaron varias empresas como Trاسبank, y el banco estado microempresa quienes crearon la primera gerencia de la felicidad en Latinoamérica, particularmente en Chile se le conoce como calidad de vida. Para el estudio contrastaron la evidencia científica con evidencia real de gestión de personas y articularon un modelo de felicidad en el trabajo.

Según Díaz & Carrasco (2018) quienes en su estudio efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo, revisan factores de clima laboral y riesgos psicosociales y la manera como éstos afectan a la felicidad organizacional. Miden tres variables (felicidad, clima laboral y riesgos psicosociales) con sus respectivas dimensiones en una muestra de 107 trabajadores de una institución educativa de la ciudad de Los Ángeles, Chile. Se aplican tres escalas previamente validadas en el medio nacional y se clasifican los niveles de felicidad en rangos altos y bajos, igualmente se aplican modelo probit binomial para establecer las relaciones entre las variables de clima organizacional y riesgos psicosociales. Los principales resultados se asocian a que los altos niveles de felicidad organizacional se explican por trabajos con altos estándares de desempeño, en donde se refuerce positivamente al trabajador y exista flexibilidad con las necesidades familiares.

Se encontró en Brasil un estudio (Silva & Silva, 2018) en donde los autores hacen una revisión integrativa de 24 artículos indexados en diferentes bases de datos, a fin de presentar el estado del arte respecto de la felicidad en el trabajo y específicamente en su significado. En este estudio se pudo determinar que el término bienestar subjetivo se utiliza como sinónimo de felicidad, que ésta, en el fenómeno del trabajo es un reto de estudio, que existe un gran interés en el tema, que se ha venido intensificando y se constituye en una oportunidad para descubrir la perspectiva positiva de la vida organizacional.

En México Murillo, Ramírez, Maldonado, & García (2014) en un estudio denominado validación de un instrumento de la calidad de vida laboral en una institución de educación pública a nivel superior en México, encontraron que el cuestionario de calidad de vida laboral de acuerdo al modelo teórico del autor Lares (1998) permite identificar el modelo teórico propuesto al obtener altas correlaciones entre las variables propuestas. Por lo anterior la validación de este instrumento permitirá estudiar la calidad de vida laboral de docentes en una institución de educación superior, dentro de su área de trabajo. El mencionado cuestionario incluye una serie de ítems objetivos organizados, que abarca las dimensiones de participación y control, equidad económica, alineación en el trabajo, medio ambiente, satisfacción en el trabajo e identidad y autoestima laboral.

Se encontró igualmente una entrevista (Llanos, 2005) en la que se expone un modelo diseñado para enriquecer los enfoques convencionales de calidad y gestión empresarial, en donde el entrevistado Rodolfo Muñoz Serrano, autor del libro ISO 1.000.000 Calidad, Integridad y creatividad total, habla de este modelo educativo para revolucionar un sistema de Calidad. En el desarrollo de la entrevista expone que su modelo invita a reflexionar sobre el tema de “felicidad laboral” e insta a erradicar los estilos de liderazgos anquilosados y centralizadores, las empresas aburridas, la falta de creatividad emprendedora, la capacitación tradicional, la deshonestidad y

otras condiciones que asfixian el potencial emprendedor de las personas. Señala puntualmente que “los seres humanos son, en gran medida, el resultado de su trabajo. Si confiamos en la gente, si las personas son tratadas y remuneradas adecuadamente, producen más (...)”; concluyendo que el grado de madurez de una organización depende fundamentalmente del ambiente de felicidad laboral que impera en ella y del grado de libertad creadora que proporciona a sus equipos de trabajo.

En Venezuela, Moreno & Ibarra (2017) en el estudio denominado Fiabilidad y validez de la escala de felicidad de lima en trabajadores de empresas de servicios, aportaron evidencia suficiente sobre la fiabilidad y validez de la escala de felicidad de Lima, utilizada en el cuestionario diseñado por Reynaldo Alarcón en el año 2016, el cual fue aplicado a una muestra de 295 empleados de 17 empresas de servicios que operan en la ciudad de Barquisimeto, estado Lara, Venezuela. Concluyeron que la escala presentó adecuadas propiedades psicométricas que permiten recomendar su empleo como instrumento de evaluación de la felicidad en el contexto laboral.

En Perú, en el estudio denominado Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas (Duche-Perez & Rivera, 2019), el cual tuvo como objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y la felicidad en el personal de enfermería del Hospital Nacional Alberto Seguin Escobedo Es Salud de la ciudad de Arequipa, se observó la existencia de asociaciones positivas entre dimensiones de la satisfacción laboral y factores de la felicidad. Para ello los autores utilizaron una metodología cuantitativa y el diseño no experimental transversal-correlacional, aplicando la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Palma (1999) y la Escala de Felicidad de Alarcón (2006) a una muestra de 83 trabajadoras que laboran como enfermeras.

En Ecuador, se realizó un estudio denominado Determinantes de la felicidad en los administradores: una investigación realizada en las farmacias del grupo Difare en Ecuador (López

& Fierro, 2015), en esta investigación se aborda la teoría y los diversos estudios que analizan diferentes determinantes de la felicidad, para lo cual se toma una cadena farmacéutica del grupo Difare de Ecuador, en donde a través de una encuesta se pudo determinar el nivel de bienestar subjetivo y de otros nueve indicadores, evidenciando los dominios que más afectan la felicidad de los trabajadores y haciendo una sugerencia respecto de los dominios en los cuales se debería trabajar más.

En Estados Unidos, se encontró la investigación denominada la satisfacción en el trabajo y su relación con la efectividad ética organizacional. Caso específico del profesorado Universitario (Maldonado, 2007), en la cual se abordan diferentes definiciones y modelos propuestos por diferentes autores sobre la satisfacción laboral y su relación con la eficiencia ética en las organizaciones. El autor presenta un marco teórico en donde aborda las bases que dan una estructura a la satisfacción laboral y la eficiencia ética organizacional, para explicar como un entorno ético contribuye a la satisfacción laboral. La investigación que fue realizada para la facultad de la División Financiera y Administrativa del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey México, a través de un estudio empírico procuró identificar los factores que influyen en la satisfacción de la facultad, así como la relación entre la percepción de eficiencia organizativa, ética y satisfacción. Igualmente la investigación denominada The Happiness Design: An Innovation Study (Ehteshami, 2018), investigó el conocimiento, la motivación y los elementos organizativos necesarios para comprender las implicaciones de la felicidad del rendimiento en el lugar de trabajo, en donde se concluye que aunque la felicidad no es un claro indicador de rendimiento, si tiene una correlación directa con el deseo del individuo de ir más allá de sus responsabilidades, particularmente en lo que se refiere a incorporar la creatividad en las tareas asignadas.

En España (Blanch, Sahagún, & Cervantes, 2010) en el estudio denominado estructura factorial del cuestionario de condiciones de trabajo, realizó una investigación mediante un cuestionario de condiciones de trabajo el cual fue diseñado y aplicado como una herramienta de evaluación de componentes psicosociales del entorno laboral en organizaciones de servicio a personas. El cuestionario lo respondieron 1.252 profesionales de la sanidad (medicina y enfermería) y de la educación superior empleados respectivamente en hospitales y en Universidades de diversos países Iberoamericanos. El cuestionario incluye postulados cerrados y organizados de acuerdo con un modelo teórico según el cual las condiciones de trabajo se configuran en torno a una triple relación de la organización con el método, con el entorno y con la persona. Un análisis de componentes principales mostró la existencia de seis factores en el cuestionario, agrupados por pares en tres grupos de escalas, mostrando en todas ellas una notable consistencia interna, con altos valores alfa de Cronbach (coeficiente para medir la fiabilidad de una escala de medida). El estudio psicométrico indica que el cuestionario reproduce fielmente la estructura del modelo teórico propuesto.

La revista Española Capital Humano, en muchas de sus publicaciones trata el tema de la felicidad laboral; en el artículo la felicidad se abre hueco en la empresa (Ancochea, 2017) el autor presenta opiniones sobre la importancia de la felicidad de los empleados y los empleadores en los lugares de trabajo. Se discuten temas que incluyen cómo la felicidad reduce el estrés laboral y la ansiedad, la percepción del bienestar entre ellos, su desarrollo de la personalidad y la integración social de los empleados felices. Igualmente en el artículo las empresas felices son más productivas y competitivas (Carazo, 2010), se señala que el 86,96% de los directores de Recursos Humanos españoles, consideran que la felicidad en el trabajo es una estrategia adecuada para mejorar la competitividad de las empresas y el 48,41% tienen previsto introducir alguna medida que

favorezca la felicidad en el ámbito laboral. Además, el 91,03 por ciento de los encuestados piensa que se debe contar con herramientas de medición y control de la productividad. Estos son algunos de los datos más significativos obtenidos por una encuesta realizada por la Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas (AEDIPE) sobre "La felicidad en el trabajo en España" como antesala del 45 Congreso de la asociación. Capital Humano también ha consultado la opinión de otros profesionales en colaboración con la plataforma TopTen Business Experts. Profesores de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad de Valencia, en su artículo Evaluación por competencias y felicidad en el trabajo: las claves de la retención del talento Salas, Fernández, & Pozo (2018) presentaron un modelo de gestión por competencias basado en cuatro categorías: competencias básicas, meta-competencias, competencias profesionales y competencias técnico-procedimentales. Este instrumento constituye un referente metodológico fundamental para dotar a las organizaciones de los mejores recursos humanos basados en el desarrollo de la felicidad laboral.

En Portugal se realizó una investigación que aporta elementos conceptuales y metodológicos para el presente trabajo, la cual propone inicialmente una revisión teórica sobre los conceptos de felicidad organizacional, analizando la pertinencia y actualidad de este tema en los contextos social, político y económico. Además, formula una batería para medir felicidad organizacional, desarrolladas mediante metodología cualitativa (análisis de contenido) y cuantitativas (análisis de correlación, fiabilidad y factorial). El resultado más importante de esta investigación es que a través de la metodología utilizada es posible identificar variables de felicidad organizacional y brinda una propuesta de escala para evaluar el nivel de felicidad organizacional y funcional (Dutschke, 2013).

Organismos internacionales también están implementando medidas de bienestar subjetivo tales como Mediciones de felicidad y bienestar subjetivo como insumo para políticas que mejoren el

entorno y la vida de los ciudadanos. (Naciones Unidas, 2012-2015). La OECD propone una guía para hacer mediciones de bienestar subjetivo y felicidad que aporten al diseño y a la toma de decisiones de política pública. *“Better policies for better lives”* (OECD, 2013).

2.1.2 Entorno Nacional. En Colombia, son limitados los estudios de la felicidad en las organizaciones y de felicidad en el trabajo; Gómez & Muñoz, (2016) presentan una propuesta de entrevista estructurada y desarrollan una investigación que se basó en el análisis y la discusión de las veinticuatro fortalezas del carácter descritas por Martin Seligman. Las fortalezas se redefinieron especialmente con el fin de construir el modelo de entrevista estructurada y el manual de instrucciones para su aplicación, la cual permite identificar la alta o baja promoción de la felicidad en sus trabajadores, y en donde el resultado es un insumo para desarrollar programas de gestión de la felicidad a través de las áreas de talento humano y poder impactar positivamente el desempeño del ambiente laboral.

En el diagnóstico de las causas que influyen el bajo nivel de satisfacción y sensación de infelicidad percibida por las personas al interior de las organizaciones Valencia (2014) encontró que una de las principales causas es la motivación laboral. El autor realizó una revisión bibliográfica exhaustiva y utilizó técnicas como la observación que permitió la recopilación de la información. Por su parte, encontró que los índices de ausentismo y estrés laboral, obedecen a dos motivos; uno por que el personal al interior de una compañía no experimenta emociones positivas y satisfacción por parte de los directivos. En segundo lugar, las personas se cohiben de experimentar emociones positivas a raíz de su estado emocional y psicológico heredado y adaptado a la persona. La primera causa se debe a una inadecuada gestión en el clima organización por parte de los directivos, además de una falta de estrategias corporativas para la motivación en los

empleados. Para la segunda causa es necesario que desde la división de talento humano realice un plan de intervención a la persona, dado que su condición siempre afectará la felicidad.

En Medellín, se han realizado diversas investigaciones relacionadas con el tema; en el artículo de investigación científica denominado Gestión de la felicidad corporativa realizada por nueve empresas de la ciudad de Medellín (Arboleda & Sanín, 2017), los autores diseñaron una entrevista semi-estructurada basada en el modelo PERMA de Seligman, la cual fue administrada a nueve líderes de gestión de empresas de la ciudad de Medellín, con el objetivo de identificar que están haciendo los líderes de gestión humana en esa ciudad para gestionar la felicidad corporativa. Como resultado se evidenció que en las empresas se está poniendo en práctica estrategias asociadas con emociones positivas con el disfrute en el trabajo y la búsqueda de sentido, dando a conocer estos líderes el cómo implementan y ejecutan estos planes. Así mismo en el artículo denominado los efectos del tipo de contrato laboral sobre la felicidad en el trabajo, el optimismo y el pesimismo laborales (Sanín, López, & Gómez, 2015), los autores en una muestra aplicada a 802 personas trabajadoras de la ciudad de Medellín, exploran si el tipo de contrato laboral: término fijo, término indefinido, prestación de servicios o temporal, permite predecir la felicidad en el trabajo, el optimismo y el pesimismo laboral. Los resultados de esta investigación indicaron que el tipo de contrato laboral no predice la felicidad en el trabajo, el optimismo y el pesimismo laborales.

De otra parte, la investigación denominada Adaptación y validación de un instrumento para medir felicidad en el trabajo (Gabini, 2017), tuvo como propósito la adaptación y validación de una escala para evaluar felicidad en el trabajo. El instrumento original se tradujo al español (argentino) y los ítems fueron evaluados por expertos en el ámbito de la psicología laboral y organizacional. Se ejecutó un estudio piloto con 60 empleados de distintas organizaciones para analizar la equivalencia operacional de la escala. Se elaboró un estudio principal a efectos de

analizar las propiedades psicométricas del instrumento puesto a punto en el estudio piloto. En esta ocasión, se trabajó con una nueva muestra no probabilística integrada por 291 trabajadores. Sobre los datos recabados se ejecutaron análisis factoriales exploratorios y confirmatorios, los que indicaron una estructura unifactorial con adecuada consistencia ($\alpha = .91$), confiabilidad compuesta (CR mayores a .70), y validez convergente (AVE mayor a .50). La adaptación argentina del instrumento quedó por 9 ítems, demostrando ser una medida confiable y parsimoniosa de la felicidad en el trabajo. En la publicación denominada Bienestar Subjetivo y Tipo de vinculación en una entidad pública del orden municipal: un estudio predictivo (Espinal, Trujillo, & Sanín, 2018), los autores plantearon como objetivo explorar, qué tanto el tipo de vinculación laboral predice el nivel de bienestar subjetivo en el trabajo, aplicando a una muestra de 333 trabajadores de una organización pública de orden municipal la Escala F7 de felicidad laboral, con el cual se hizo un análisis de varianza múltiple para identificar qué tanto la variable dependiente, difería en función de la pertenencia a diversos tipos de contrato laboral tenidos en cuenta como variable categórica; encontrándose ausencia de diferencias estadísticas significativas, cuando se compararon los resultados por tipo de vinculación. Lo que permitió concluir que las personas se adaptan a las condiciones que enfrentan, siempre y cuando estas condiciones no vayan en contra, del disfrute, la gratificación y el sentido; una persona contratada mediante prestación de servicios, puede encontrarle tanto sentido a su trabajo como uno vinculado en carrera administrativa, provisionalidad o libre nombramiento y remoción. Igualmente se encontró que el tipo de vinculación no incide sobre el bienestar subjetivo de las personas que laboran en una entidad pública del orden municipal.

En Cali, se encontró un estudio denominado Aproximación cualitativa al estudio de la subjetividad laboral en profesionales colombianos (Orejuela & Ramírez, 2011), en donde los

autores plantean como objetivo describir la comprensión del sentido atribuido al trabajo por parte de profesionales que participan activamente del mercado laboral colombiano, afectado por un conjunto de significativas transformaciones que permiten caracterizarlo como fragmentado, precario, inestable e inseguro de manera general. Se aplica el método de estudio cualitativo descriptivo-interpretativo basado en entrevistas en profundidad a seis trabajadores profesionales con diferentes tipo de contratación de las ciudades de Cali y Bogotá, Colombia, con lo cual los datos obtenidos permitieron comprender que los profesionales hacen una valoración positiva del trabajo y lo asumen como una actividad social, con sentido de autoexpresión y de desarrollo personal que, en jerarquía social, es solo superado por la familia, y que es asumida con un sentido profundo del compromiso, la calidad y el mejoramiento; del cual esperan un trato respetuoso y una remuneración equitativa. En conclusión la investigación determina que el trabajo es una actividad social, con un valor más que instrumental, pues representa posibilidades de realización personal y profesional en la cual es preponderante la valoración subjetiva, los aspectos intrínsecos que los extrínsecos.

El Departamento Nacional de Planeación, en el 2016 presenta la primera medición de bienestar subjetivo de los colombianos en términos de satisfacción, felicidad, preocupación y depresión; analiza las diferencias del bienestar subjetivo por características de la población (género, etnia, edad y estrato), analiza las diferencias en los niveles de bienestar subjetivo con base a otros factores asociados (ingreso, acceso a servicios sociales, ocupación, percepción de seguridad entre otros (Departamento Nacional de Planeación, 2016).

2.1.3 Entorno Local. A partir de la metodología de cienciometría se desarrolla exploración en bases de datos tales como Google Académico, Ebsco, Science Direct y Scopus, a través de la

búsqueda de las palabras felicidad en el trabajo; felicidad laboral en Santander; felicidad laboral en Santander Colombia; clima laboral+empresas Santander+Colombia; Psicología positiva en Santander Colombia; donde se encuentra estudios relacionados con factores psicosociales de riesgo en oficiales y suboficiales de la quinta brigada en Santander a partir del ambiente o clima laboral desfavorable y otros relacionados con variables de clima organizacional y de desempeño laboral en una entidad del Estado, verificándose que no existen estudios relacionados en el ámbito local específicamente relacionados con la felicidad laboral, tal y como se demuestra en la Tabla 1.

Tabla 1.

Búsqueda en Bases de Datos Estudios Sobre Felicidad Laboral

<u>Criterio</u>	<u>Descrip 1</u>	<u>Descrip 2</u>	<u>Descrip 3</u>	<u>Descrip 4</u>	<u>Descrip 5</u>	<u>Descrip 6</u>
Tipo de Trabajo de grado		Artículo	Artículo			
fuerza bibliográfica						
Fuente	Repositorio Institucional Universidad Pontificia Bolivariana	Journal & Books	Universidad ICESI			
Autor	Carol Patricia Enciso y Gerson Antonio Tabares	Bibiana Cubillos Rivera, Fabián Camilo Velásquez Muriel, Milena Reyes Nova	Diana L. Araque Jaimes, Julián Mateo Sánchez Estepa y Ana Fernanda Uribe R.			
Título	Factores psicosociales de riesgo en oficiales de área administrativa pertenecientes al ejército nacional de	Plan de mejoramiento de variables del clima organizacion al que afectan al desempeño	Relación entre marketing interno y compromiso organizacio nal en			

Revista	Colombia seccional Santander.	laboral en una entidad del Estado	centros de desarrollo tecnológico colombiano s Estudios Gerenciales				
Año publicación	2010	2014	2017				
País /Ciudad	Bucaramaga		España				
Otros	http://hdl.handle.net/20.500.11912/1152	https://doi.org/10.1016/S215-910X(14)70012-6	http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2016.12.005				
Páginas		69-73	95-101				
Resumen	El proyecto analiza los factores psicosociales de riesgo en oficiales y suboficiales de la quinta brigada de Santander, a partir del ambiente o clima laboral desfavorable. La investigación se realizó a 81 militares con rango de suboficiales y oficiales del ejército nacional	En la presente investigación se realiza un análisis a las evaluaciones de clima organizacion al y de desempeño laboral de una empresa del Estado; de este proceso de análisis y con base en los resultados de una entrevista aplicada a los directivos de la organización, así como en la revisión	La presente investigación identifica la relación que existe entre el marketing interno y el compromiso organizacional en dos Centros de Desarrollo Tecnológico colombiano s. El método de investigación utilizado es cuantitativo correlacional no experimenta	No se encontró documento alguno	No se encontró documento alguno	No se encontró documento alguno	No se encontró documento alguno

teórica de l, el cual se
estas dos aplica sobre
variables y su una muestra
relación entre constituida
sí, se por
determinan 100
los aspectos empleados
del clima de dos
organizacion corporacion
al que afectan es ubicadas
en mayor en el
medida a los municipio
resultados de de
los Piedecuesta
funcionarios. (Colombia),
Se propone a a quienes se
la entidad un les aplica el
plan de Cuestionari
mejoramiento o de
enfocado en Marketing
dos Interno de
estrategias Bohnenberg
que influirán er y la
directamente traducción
el desempeño de la Escala
laboral a de
través de la Compromis
intervención o
de las Organizacio
variables del nal. Los
clima resultados
organizacion demuestran
al que le la existencia
afectan de una
negativament relación
e y así lograr positiva
que esto a su moderada y
vez se vea significativa
reflejado en el entre el
alcance de los marketing
objetivos interno y el
tanto compromiso
individuales organizacio
como nal;
corporativos. igualmente
De esta se

manera, se determina que el componente afectivo del compromiso organizacional es el que mayor respuesta tiene a las prácticas de marketing interno.

Palabras claves		Felicidad Laboral en Santander	Clima Laboral Empresas Santander Colombia	+	Clima laboral+empresas santander+colombia	Clima laboral+empresas santander+colombia	Psicología Positiva+Santander+colombia	Psicología Positiva+Santander+colombia
Número de documentos relacionados	1	0	0	0	0	0	0	0
Base de datos consultada	Google Académico	SciencieDirect	SciencieDirect	Ebsco	Ebsco	Scopus		

Nota: Base de datos tales como Google Académico, Ebsco, Science Direct y Scopus, a través de la búsqueda de las palabras felicidad en el trabajo; felicidad laboral en Santander; felicidad laboral en Santander Colombia.

Adaptado de bases de información de Google Académico, Ebsco, Science Direct y Scopus

2.2 Marco Teórico.

Hablar del tema de felicidad laboral o felicidad en las organizaciones no resulta ser un tema muy común ni a nivel de las organizaciones, ni a nivel académico; por lo que se convierte en un reto muy importante en la sociedad actual más aún cuando el tema de la humanización de las empresas es cada vez mayor, al entender que los resultados de una empresa se generan desde su talento humano.

Dentro de la Felicidad Laboral se ha evaluado múltiples elementos, tomando como fundamento que tanto las empresas u organizaciones y su talento humano son codueños de la cultura de la felicidad dentro de una organización. El presente estudio estará soportado en elementos que muchos autores ya han analizado y que son esenciales para alcanzar la felicidad laboral.

Es importante resaltar que la mayoría de las personas dedica más tiempo a trabajar que a realizar otro tipo de actividad, tal y como se señala en la siguiente afirmación: “Cuando encontramos el sentido de nuestro trabajo, lo vemos también a nuestra vida” (Ulrich, 2011).

Para el desarrollo del presente estudio se tomaron como referencia métodos y modelos científicos entorno al concepto de la felicidad laboral. A continuación, se describen los métodos y modelos tomados de referencia.

2.2.1 Teoría del Bienestar o Modelo Perma. Martin Seligman, autor de la psicología positiva, no solo es considerado como un contribuyente a la felicidad, sino que también generó la gran revolución de la psicología (Harvard Deusto Business Review, 2016). Su aporte obedece a que estableció parámetros para analizar al ser humano desde las emociones positivas, contrario a estudiarlo desde sus problemas, como en la forma tradicional. En 1999, Seligman planteó el modelo PERMA como una mejora de las tres vías hacia la Felicidad. En esa primera propuesta el

autor determinó que el camino hacia la felicidad se lograba a través de la vida placentera, la vida comprometida y la vida significativa (Seligman, 2002). Pese a que las tres vías se basan en las emociones de las personas al igual que el modelo PERMA, el modelo describe cinco factores que explican el bienestar humano y que el autor describe en su libro “La vida que florece”. En la Figura 1 se observa los pilares que componen el modelo PERMA.



Figura 1. El método Perma

Adaptado de lpsicologiapositiva.blogspot.com <https://images.app.goo.gl/phjD4o6ZA6v47jy89>

Dentro de las múltiples definiciones de bienestar, Seligman, habla del florecimiento a través de cinco pilares que los aborda en el modelo PERMA. A partir de estos pilares se podrá medir el bienestar subjetivo, teniendo en cuenta otros aspectos de los pilares como lo son:

P. (Positive emotions) Emociones Positivas, el ser humano a diario experimenta una serie de emociones, tanto positivas como negativas (Julie & Kern, 2016). La esencia está en convertir todas las emociones hacia el bienestar para alcanzar la tranquilidad, la gratitud, la satisfacción, el disfrute, la esperanza y el amor, entre otras. A medida que disminuye el pesimismo se incrementa la calidad de vida y el bienestar. A partir de las emociones positivas los seres humanos están en la capacidad de dar lo mejor de sí, contribuyendo a que mejore la vida de los que le rodean.

E. (Engagement)- Compromiso, está orientado hacia el vigor, la dedicación e involucrarse de forma intensa en el trabajo (Julie & Kern, 2016). Se relaciona con la capacidad para adquirir compromisos en el desarrollo de un trabajo. Una persona comprometida disfruta de lo que hace, no tiene límites en sus actividades y el único valor por su compromiso es su propio disfrute.

R (Relationship) – Relaciones, los seres humanos son sociales por naturaleza, por tanto, cuando se incrementan las relaciones sociales constructivas se experimenta satisfacción y bienestar (Julie & Kern, 2016). Las personas al estar inmersas en la sociedad requieren que sus relaciones sean una experiencia de gratuidad y complementariedad entre los miembros de un grupo.

M (Meaning) – Significado, es colocar el sentido a la existencia, mirar hacia algo más grande y que le permite a las personas dar un valor a la vida (Julie & Kern, 2016). Por tanto, el ser humano le da sentido a la vida cuando en el trabajo o el servicio logra propósito más importante que el propio yo. Encontrar el sentido a la existencia genera interés en las personas y el sentido se logra en las pequeñas y grandes cosas. Adicionalmente, saber que lo que se hace es útil a la sociedad o a la vida de algunas personas engrandece el hecho de vivir y servir para vivir.

A. (Accomplishment). Logro, las personas siempre buscan ser competentes y actuar con autonomía (Julie & Kern, 2016). Establecer metas, desarrollar el autocontrol y la disciplina son fundamentales para buscar el éxito. La autoconfianza se incrementa con el sentido de competencia. En consecuencia con el significado de las cosas, las personas deben plantear objetivos que conduzcan a alcanzar las metas propuestas en cada una de las etapas de las personas. Es así que al momento de alcanzar las metas las personas logran el sentido a la vida y aumentan sensaciones positivas en su ser, que les permite alcanzar la felicidad.

2.2.2 Modelo de Felicidad en el trabajo. En la Figura 2. se muestra el modelo de felicidad propuesto por Ignacio Fernández (2015).



Figura 2. Modelo de felicidad Organizacional
Adaptado de Universidad Adolfo Ibáñez (2015)

El profesor Ignacio Fernández Reyes, basado en el Modelo PERMA de Seligman, desarrolló un “modelo de felicidad en el trabajo”, el cual según el autor consta de tres partes:

1. La concepción ética de ser humano, indispensable para implementar eficazmente un sistema de gestión de felicidad organizacional (convicción, coherencia, credibilidad)
2. Los seis componentes del modelo (positividad, logro y reconocimiento, engagement, sentido, relaciones confiables, desarrollo profesional y personal)
3. Las tres palancas de gestión (liderazgo firme y cercano, gestión participativa, gerencia de felicidad), que permite que el modelo opere en la práctica. (Fernandez, 2015)

2.2.3 Modelo de bienestar del trabajador y sus determinantes de Warr. En lo sucesivo se presenta el modelo.

En la Figura 3., se muestra un modelo planteado por Warr.

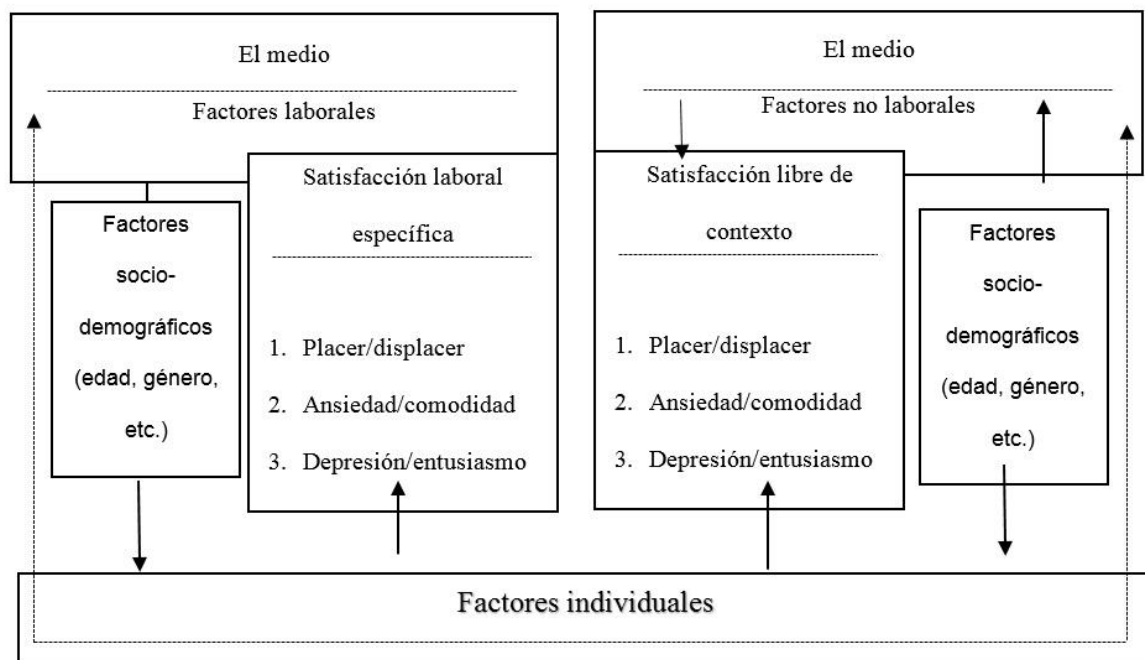


Figura 3. Modelo de Bienestar del trabajador y sus determinantes de Warr.

Adaptado de Psicología y Salud, Vol. 16, Núm. 1: 87-92, enero-junio de 2006. Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud Mental.

El modelo propuesto por Warr busca medir la satisfacción laboral y los comportamientos resultantes, el modelo parte del supuesto de que el nivel de la satisfacción laboral es efecto de la valoración que el sujeto hace de los factores laborales citados y que difiere según ciertas variables sociodemográficas (edad, género, situación familiar y otras) e individuales (afectividad negativa-positiva y otras) e individuales (afectividad negativa-positiva y otras). A su vez, el nivel resultante de satisfacción laboral condiciona los comportamientos laborales que genera. (Francisco A. Laca Arocena, 2006).

2.2.4 Teoría de la motivación en el trabajo: La Teoría Bifactorial de Herzberg. Existe una teoría para explicar el comportamiento de las personas en sus lugares de trabajo, formulada por Frederick Herzberg, quien plantó la existencia de dos factores que orientan este comportamiento, por un lado los factores higiénicos o factores extrínsecos y por el otro los factores motivacionales o factores intrínsecos (Herzberg, 1968). Los factores de desarrollo o motivadores intrínsecos al trabajo son: realización, el trabajo mismo, responsabilidad y progreso o desarrollo. Los factores que llevan a evitar la insatisfacción o factores de higiene extrínsecos al trabajo incluyen: la política y la administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, nivel laboral y seguridad vigentes en la empresa.

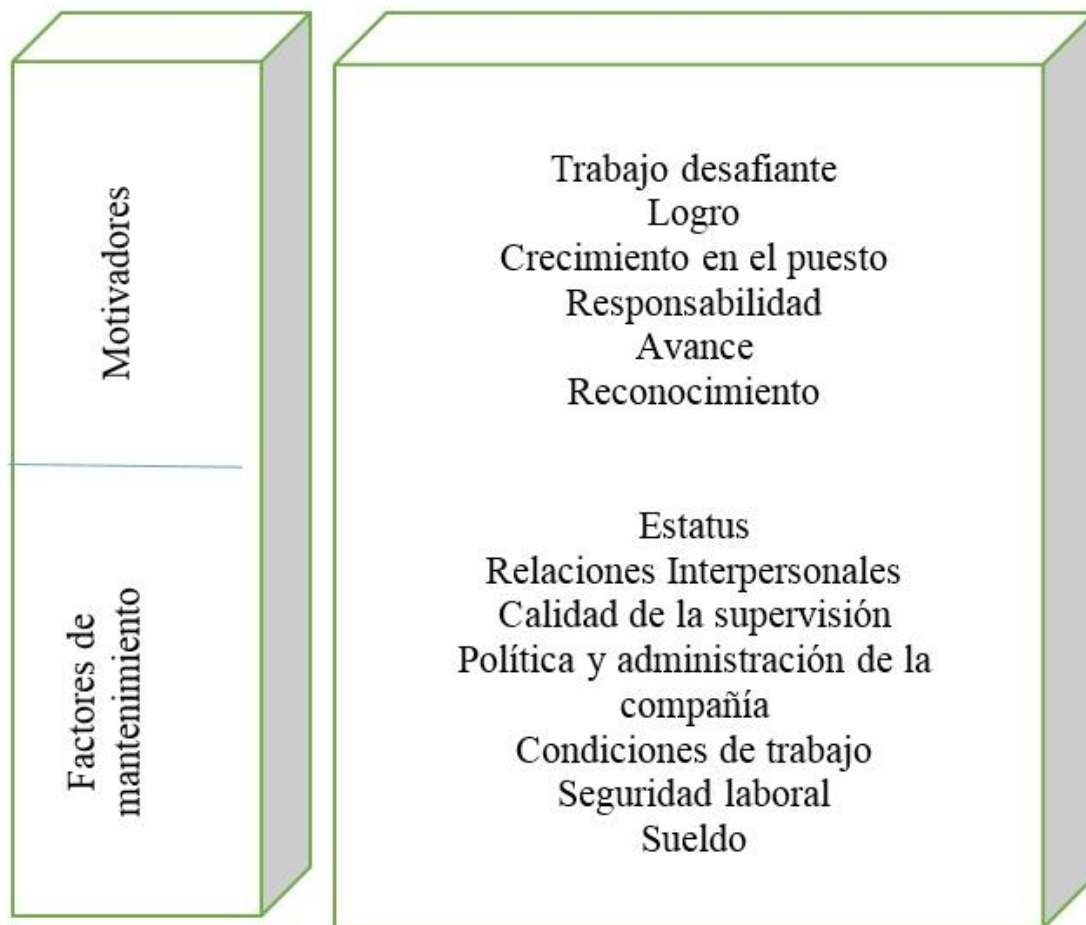


Figura 4. Teoría Bifactorial de Herzberg

Adaptado de Artículo Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la Teoría de Frederick Herzberg. Julio López Mas. Página 32

Esta teoría de motivación, ha sido analizada por diferentes autores, por cuanto se enfoca en las necesidades que motivan a los trabajadores y su importancia como factores determinantes de la competitividad; también ha sido utilizada como insumo en los análisis y aplicabilidad de la motivación en el campo del talento humano de las organizaciones. Es así que se encuentra la investigación denominada motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg, donde López M. J., (2005), concluye que la teoría bifactorial de Herzberg sobre la satisfacción intrínseca es muy valiosa en el trabajo integrativo a otros factores de

motivación y del entorno laboral que permite a los estudiosos de las organizaciones, la construcción de reales prácticas empresariales y de gestión del recurso humano, en la búsqueda de la competitividad empresarial y en la nueva economía en donde los administradores deben diseñar estilos de liderazgo y prácticas administrativas que generen una alta eficiencia y desempeño del talento humano. Igualmente en el artículo contribuciones al estudio de la motivación laboral: enfoques teóricos desde la dimensión de autoexpresión del ser humano (Agut & Carrero, 2007), se señala que de esta teoría se derivan recomendaciones para aumentar la motivación a través de la reestructuración de tareas que las haga más enriquecedoras y que conlleve a que el trabajo se haga más interesante.

2.2.5 Teoría de las necesidades humanas. Abraham Maslow. En la *Figura 5* se muestra las necesidades humanas propuesto por Maslow.

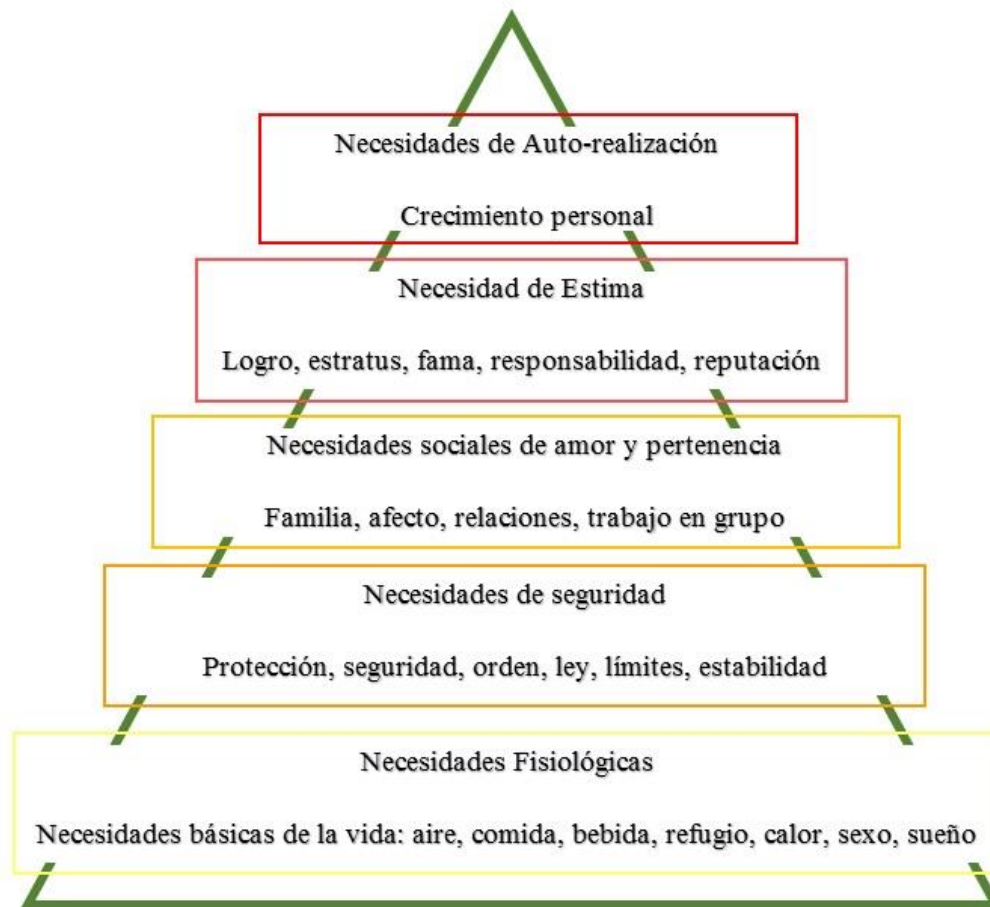


Figura 5. Necesidades Humanas
Adaptado de Chapman (2007)

Una de las teorías de la motivación más ampliamente mencionada es la Teoría de la Jerarquía de las necesidades, establecida por el psicólogo Abraham Maslow (Maslow, 1943), quien propone que la motivación humana se basa en la voluntad de satisfacer sus necesidades (fuerza interna), identificando una jerarquía de cinco necesidades en orden jerárquico, que va desde la más material hasta la más espiritual, así:

1. Fisiológicas: tienen que ver con las condiciones mínimas de subsistencia del hombre: Alimento, vivienda, vestimenta, etc.

2. Seguridad: se relaciona con la tendencia a la conservación frente a situaciones de peligro. Conservación de su propiedad, empleo, etc.
3. Sociales: el hombre por naturaleza tiene la necesidad de relacionarse, de agruparse informalmente, en familia, con amigos, o formalmente en organizaciones.
4. Estima: a esta altura de la pirámide el individuo necesita algo más que ser un miembro de un grupo, se hace necesario recibir reconocimiento de los demás en términos de respeto, estatus, prestigio, poder, etc.
5. Autorrealización: consiste en desarrollar al máximo el potencial individual, se trata de una sensación auto superadora permanente. Ej: autonomía, independencia, autocontrol.

De acuerdo con Maslow, una vez que se satisface una necesidad, se pasa a la siguiente jerarquía y así sucesivamente, una vez satisfecha las necesidades inferiores puede determinarse que una persona está sana física y psicológicamente, mientras que las necesidades de orden superior permiten a la persona crecer y desarrollarse hasta su potencial más elevado. Lo anterior significa que la última necesidad que es la de autorrealización se activa una vez se satisfaga las anteriores.

Esta teoría presenta un aporte significativo en la construcción de la felicidad laboral, entendida como la autorrealización que puede tener un trabajador en una organización, a partir del logro de sus objetivos laborales que es un medio para el resultado de sus objetivos personales, motivo por el cual consideramos de vital importancia incorporarla en esta investigación

2.2.6 Modelo Analítico de Factores Psicosociales en el Trabajo. En la Figura 6. se presenta el modelo analítico de factores psicosociales en el trabajo

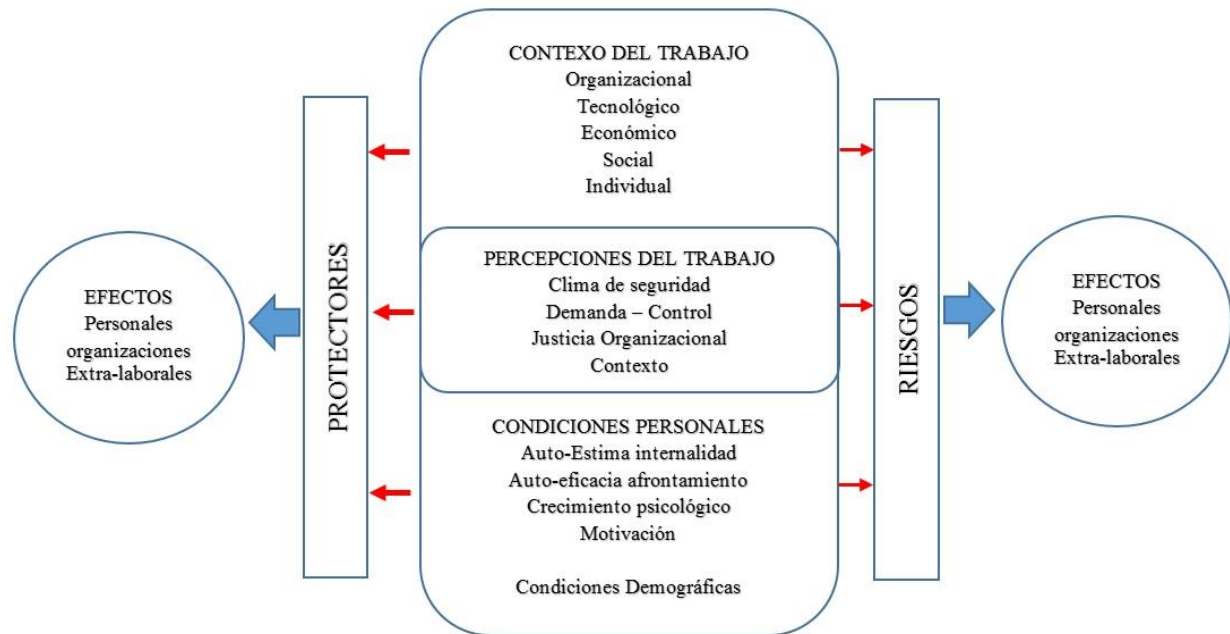


Figura 6. Modelo Analítico de Factores Psicosociales en el Trabajo
Adaptado de Revista Interamericana de Psicología Ocupacional

Las características generales de este modelo conceptual, tal y como se muestra en la Figura 6., se explican de la siguiente manera: las condiciones organizacionales conforman el contexto laboral en que se desenvuelve la persona. Las condiciones personales son sus características individuales. Las percepciones del trabajo constituyen uno de los resultados de la interacción entre el contexto y la persona. Cada uno de estos tres bloques de realidades contiene factores psicosociales que provocan efectos en las personas, la organización y en el mundo extra-laboral. (Toro A. F., Londoño, Sanín, & Valencia, 2010). Consideramos importante analizar este modelo por cuanto los factores psicológicos y sociales, afectan a las personas de manera positiva o negativa e inciden en su desempeño cotidiano y laboral.

2.2.7 Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Función Pública Colombia. En Colombia el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), nace como una iniciativa del

Gobierno Nacional incluida en el artículo 133 del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, que ordena la integración del Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, en un único Modelo de Gestión, articulado con el Sistema de Control Interno. El modelo plantea como primer objetivo fortalecer el liderazgo y talento humano, teniendo en cuenta que el modelo plantea que los servidores públicos son los más importantes, para la generación de valor público y garantizar la gestión para los resultados en procura del bienestar y la satisfacción de los ciudadanos a través de la respuesta y atención que le brindan las entidades y organismos públicos a sus necesidades y demandas. Este modelo plantea siete dimensiones a saber:

1. Dimensión del talento humano
2. Dimensión de direccionamiento estratégico y planeación
3. Dimensión gestión con valores para resultados
4. Dimensión evaluación de resultados
5. Dimensión información y comunicación
6. Dimensión gestión del conocimiento y la innovación
7. Dimensión control interno

La función pública aborda como primera dimensión el Talento Humano, el cual concibe como el activo más importante con el que cuentan las entidades y, por lo tanto, como el gran factor crítico de éxito que les facilita la gestión y el logro de sus objetivos y resultados. (Consejo para la gestión y desempeño Institucional, 2018). El desarrollo de esta dimensión plantea como propósito el ofrecer a una entidad pública las herramientas para gestionar adecuadamente su talento humano a través del ciclo de vida de un servidor público (ingreso, desarrollo y retiro).

El MIPG, en esta dimensión del Talento Humano, propone una serie de rutas para crear valor público, como complemento a la implementación de mejoras; dentro de estas rutas se encuentra la

Ruta de la Felicidad en la cual se señala que: la felicidad nos hace productivos, sustentado en que existen múltiples investigaciones en donde se evidencia que cuando el servidor es feliz en el trabajo tiende a ser más productivo, pues el bienestar que experimenta por contar con un entorno físico adecuado, con equilibrio entre el trabajo y su vida personal, con incentivos y con la posibilidad de innovar se refleja en la calidad y eficiencia.

La dimensión de talento humano plantea cinco etapas necesarias para lograr su implementación así:

1. Disponer de información
2. Diagnosticar la gestión estratégica de talento humano
3. Elaborar el plan de acción
4. Implementar el plan de acción
5. Evaluar la gestión estratégica del talento humano

Dentro de estas cinco etapas, encontramos en la etapa cuatro, denominada implementar el plan de acción, que la gestión estratégica del talento humano puede enfocarse directamente desde la perspectiva de creación de valor público para lo cual se plantea el desarrollo de unas rutas denominadas de creación de valor que se describen en la *Figura 7*.

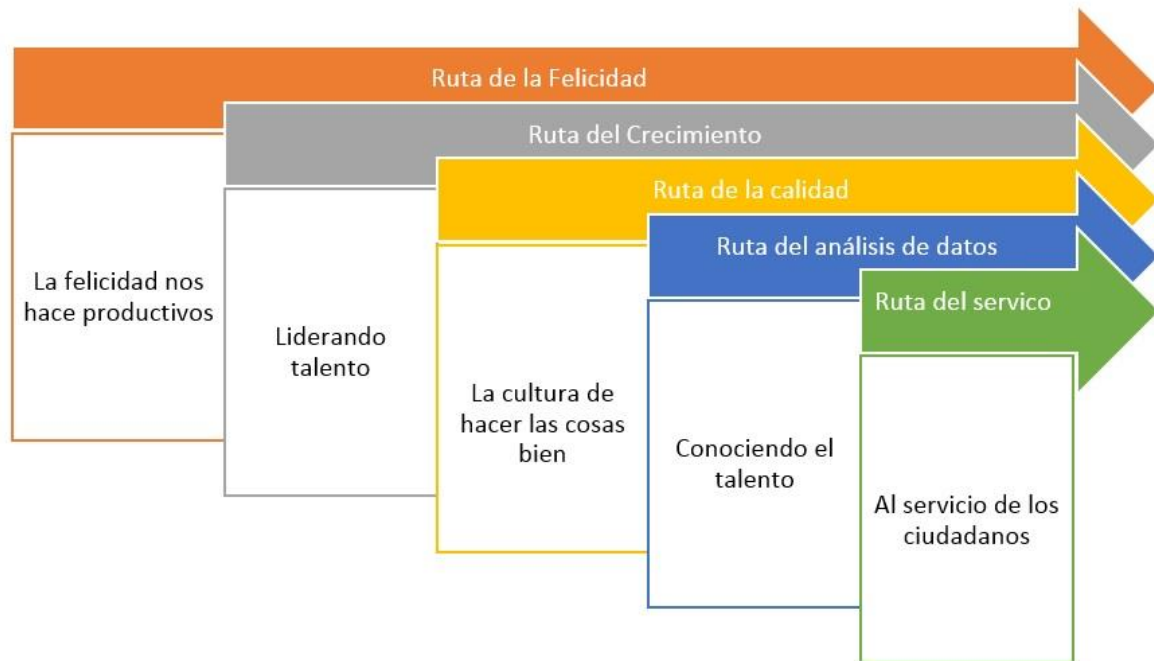


Figura 7. Rutas creación de valor
Adaptado de Función Pública 2017

El Departamento Administrativo de la Función Pública, considera necesario que desde la institucionalidad se genere un ambiente propicio sobre la importancia de la felicidad de los empleados, por cuanto cree que el liderazgo en los trabajadores se puede construir a partir del sentido humano. La ruta de la felicidad se compone de cuatro subrutas que tiene un despliegue de importancia dado su alto contenido para facilitar el bienestar y equilibrio de las personas desde su entorno laboral. En la Figura 8., se esquematizan estas subrutas.

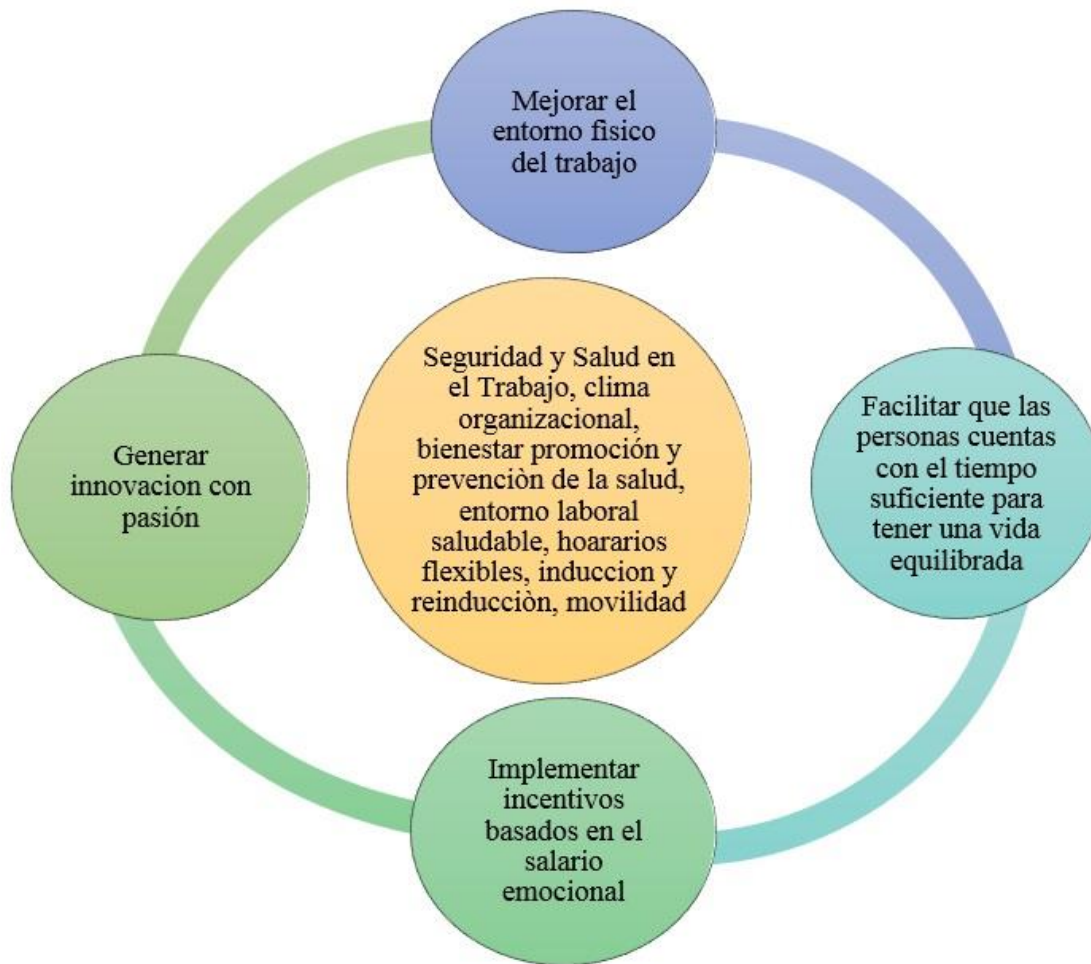


Figura 8. Subrutinas de la felicidad laboral dentro de la dimensión del talento humano
Adaptado de guía estratégica de gestión del talento humano en el sector público colombiano, 2018

Al implementar cada una de las subrutinas señaladas, se obtendrá como resultado en el trabajador el contar con condiciones físicas para sentirse a gusto en el trabajo, sentirá que la entidad respeta su tiempo y sus espacios, concebirá que su trabajo es reconocido y que sus propuestas e ideas son escuchadas. Todo lo anterior genera motivación, confianza, compromiso e innovación, elementos necesarios para la creación de valor y talento humano productivo dentro de las organizaciones.

En el desarrollo de la presente investigación, se considera importante involucrar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el Estado Colombiano, específicamente en la dimensión del talento humano y en el despliegue de la ruta de la felicidad, por cuanto son el resultado de

muchas investigaciones que reflexionan sobre los cambios urgentes que debe sufrir el estado colombiano, para garantizar en su talento humano una gestión con generación de valor al servicio de los ciudadanos. Se considera valioso este material pues sus aportes son congruentes con las teorías anteriormente expuestas y son razones necesarias para justificar la necesidad de conocer el nivel de felicidad laboral de los empleados en las organizaciones, con miras a establecer acciones que produzcan cambios significativos en las mismas.

2.2.8. Modelo de gestión de personas orientado a la felicidad en el trabajo. En la Figura 9. se muestra el modelo de gestión de personas orientado a la felicidad en el trabajo



Figura 9. Modelo de gestión de personas orientado a la felicidad en el trabajo
Adaptado de Santiago Vásquez Blanco (2016)

Explica el autor Vásquez Blanco (2016) que el modelo está compuesto por tres niveles de actuación, en donde cada nivel aporta una dimensión diferente. El primer nivel desarrolla un marco organizacional a través de una serie de valores corporativos traducidos en los comportamientos que la organización pretende que sean referentes habituales (comportamientos observables que definen la cultura de la empresa), orientada a la felicidad en el trabajo y que contribuye a la felicidad de la persona; el segundo nivel se orientan los distintos bloques funcionales de la gestión

de las personas hacia la consecución de la felicidad en el trabajo y el tercer y último bloque se establece una serie de herramientas de medición e indicadores que evalúan, desde distintas perspectivas los niveles de felicidad en el trabajo.

Del análisis realizado a este modelo se encontró lo siguiente: basa su concepción en la necesidad de contar al interior de las organizaciones con elementos estratégicos que permitan orientar hacia el talento y al capital intelectual (las personas) hacia la felicidad laboral y personal, con el propósito de crear valor empresarial y ventaja competitiva en el mercado. Es un modelo interesante, por cuanto toma al trabajador como componente estratégico de la organización pero visto desde su ser y orientado a su felicidad laboral y por ende su felicidad personal.

Existen muchas otras teorías y modelos que son fuente de contribución al tema de la felicidad laboral, especialmente relacionadas con el tema de las motivaciones humanas como explicación del comportamiento de las personas en el trabajo entre las que se encuentra: la teoría del refuerzo de Skinner (1965), la teoría de la equidad de Adams (1965), la teoría de la autodeterminación de Deci & Ryan (1985), la teoría de la expectativa–valencia de Vroom (1964), la teoría del establecimiento de metas de Locke y Latham (1990), la teoría social cognitiva de Bandura (2001), la teoría Y de McGregor (1960), el modelo de presencia psicológica en el trabajo de Kahn (1992), la teoría de flujo de Csikzenmihalyi & Csikzenmihalyi (1966); las cuales para el caso objeto de estudios no fueron consideradas específicamente, por tratar su contenido netamente en el campo motivacional y por estar estas inmersas como fundamento de las teorías o modelos ya mencionados

2.2.9 Escalas de Medición. Pese a que el bienestar es subjetivo diferentes autores han establecido escalas de medición para valorar aspectos individuales como el bienestar y la felicidad. Para la presente investigación se analizaron las escalas que se presentan a continuación.

Escala de la Felicidad de Andrews y Withey (1976). Es una escala que permite medir la satisfacción ante la vida y la felicidad desde los sentimientos. Teniendo en cuenta que los sentimientos es un aspecto muy subjetivo, esta escala permite evaluar diferentes aspectos de la vida en conjunto. La confiabilidad con este instrumento se reportó como validez convergente en un estudio de Headey, Holmstrom y Wearing (1984), con 23 personas entrevistados. Los temas que se abordaron en la investigación se relacionaron a la satisfacción frente a: la salud, finanzas, vivienda, amigos, familia, libertad, recreación y ocio, relaciones afectivas y espiritualidad (Yasuko, Romano, García, & Félix, 2005). Para valorar esta escala se empleó un rango entre 0-4, donde cuatro es altamente satisfechos, 3 satisfecho, 2 moderadamente satisfecho, 1 poco satisfecho y 0 nada satisfecho.

- Escala para medir la calidad de vida en el trabajo “CVT-GOHISALO” (2010). Esta escala se deriva de la elaboración y validación del instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo (CVT) en la población mexicana. La confiabilidad del instrumento se midió con el coeficiente o índice Alpha de Cronbach, alcanzando 0.9527. Es así que los aspectos que se extrajeron de esta escala de medición se orientan a la satisfacción frente a las condiciones del ambiente laboral y oportunidades en la Institución. Para valorar esta escala se empleó un rango entre 0-4, donde cuatro es altamente satisfecho, 3 satisfecho, 2 moderadamente satisfecho, 1 poco satisfecho y 0 nada satisfecho. Asimismo, a partir de esta escala de medición se establecieron las variables relacionadas con las expectativas personales y profesionales (González, Hidalgo, Salazar, & Preciado., 2010). Para valorar estas preguntas se empleó un rango entre 0-4, donde 4 es siempre, 3 casi siempre, 2 casi nunca, 1 nunca y 0 indiferente.

2.3 Marco Conceptual.

A continuación se presenta los diferentes conceptos que atañen al proyecto.

2.3.1 Felicidad. La humanidad históricamente ha luchado por conseguir la felicidad. La idea de que lo importante no es sólo vivir, sino vivir bien, se remonta a la antigüedad. El concepto de felicidad ya se encontraba en la antigua Grecia, en la que Demócrito (460-370 a.c.) muestra su visión subjetiva de la felicidad, según la cual ésta no depende solo de las circunstancias sino también de la visión particular de cada uno. Platón definió la felicidad de forma más objetiva “asegurar el disfrute de lo que es bueno y bello”. Aristóteles analizó la felicidad separando el aspecto eudaimónico, que se refiere a aquello que se debe hacer para crecer como personas, del hedónico referido al placer. En la edad media se consideraba la felicidad como una virtud espiritual en manos de Dios. Los utilitaristas entendían la felicidad como la maximización del placer, la cual debería ser la base de la moral y la legislación. Algunos autores relacionan la felicidad con la existencia de placer y ausencia del dolor (Tatarkiewicz, 1976). Para otros autores la felicidad surge cuando se dan ciertas circunstancias en la vida, como la aceptación de uno mismo, dominio del entorno, crecimiento personal (Deci, 2001).

Actualmente la felicidad se relaciona más con el bienestar, aunque hay un consenso en la dificultad para definir este concepto. La ciencia necesita una decisión clara y operativa de la felicidad para poder avanzar y los científicos han comenzado a definirla a partir del término bienestar subjetivo (Diener, 1984).

Existe unanimidad en que la felicidad se compone de un aspecto eudónico y otro eudaimónico, el primero se refiere a los sentimientos de placer en la vida, tanto las valoraciones que se hacen de las relaciones, salud, trabajo, como al hecho de tener más sentimientos positivos que negativos. El

segundo es aquel que se identifica con hacer lo que se cree deber hacer en la vida, siendo coherente, buscando desarrollar las propias habilidades, buscando objetivos importantes, etc. Tal como afirma Wright (2006), “la felicidad está articulada con la productividad y la satisfacción laboral, y sería deseable considerarla también como un fin en sí mismo”. Fisher (2010) propone cuatro ideas generales:

- Influencia del entorno: parece que el hecho de llevar una vida más estable (empleo, relaciones familiares, amistades, patrimonio) llevaría a una mayor felicidad. Sin embargo, una vez se han logrado superar las necesidades básicas para vivir, las características del entorno pasarían a un nivel de explicación bajo.
- Facilitadores individuales de la felicidad: el bienestar individual presenta estabilidad a largo plazo. Esto, unido a los leves efectos de entorno sobre la felicidad en general ha llevado a pensar que hay una variable explicativa de la felicidad a nivel individual. Las teorías “Setpoint” afirman que las personas estamos predispuestas a determinados niveles de felicidad y que tendemos a retornar a estos niveles después de cualquier hecho del entorno que influya en nuestro bienestar.
- Interacción de la persona con el entorno: uno es feliz cuando una situación ofrece lo que uno espera o desea.
- Comportamientos conscientes y planificados para generar felicidad: se refiere a los conocidos, libros de autoayuda en los que se pretende trazar un plan de actuación para mejorar la felicidad. Lyubonirsky (2005) afirma que un alto porcentaje de la felicidad es generable a través de diferentes prácticas, por lo que queda un largo camino de actuación para incrementar la felicidad a través de las condiciones del entorno y de las actividades que se practiquen para promoverla.

2.3.2 Psicología Positiva. La Psicología positiva estudia las bases del bienestar psicológico y de la felicidad, así como de las fortalezas y virtudes humanas. Tradicionalmente, la ciencia psicológica ha dedicado mucho esfuerzo a estudiar los aspectos negativos y patológicos del ser humano (ansiedad, estrés, depresión, etc.), dejando de enfocarse en el estudio de aspectos positivos, como la creatividad, la inteligencia emocional, el humor, la sabiduría, la felicidad, la resiliencia, etc. Este enfoque es denominado también, por algunos autores, como salutogénico. El impulso definitivo para la creación de la Psicología positiva fue dado por Martin Seligman, profesor de la Universidad de Pensilvania y antiguo Director de la Asociación Americana de Psicología.

2.3.3 Engagement. No es un concepto que se pueda definir literalmente con su traducción en español, es necesario considerar otros factores para concebir un concepto adecuado en el área de recursos humanos. Para comprender este concepto es importante considerar que actualmente las organizaciones esperan que los colaboradores sean proactivos, tengan iniciativa personal, muestren disposición para trabajar en equipo y compromiso organizacional; objetivo que es difícil alcanzar si no se tiene una fuerza laboral satisfecha psicológicamente. Los empleados que presentan engagement en sus centros laborales se dice que es un empleado engaged o enganchado (Cuevas, 2012).

A continuación, se muestran tres definiciones de engagement: “El engagement en pocas palabras es hasta qué punto los empleados, para contribuir a la organización a la que pertenecen, hacen un mejor trabajo del que se les exige” (Cuevas, 2012). “Un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo. Se refiere a un estado afectivo - cognitivo más persistente que no está

focalizado en un objeto, evento o situación particular...” (Salanova, 2004). Ruben (2008) menciona lo siguiente: “El engagement se define desde los departamentos de recursos humanos como un estado afectivo positivo, relativamente persistente de plenitud, que es caracterizado por la dedicación y la concentración en el trabajo. La dedicación se asocia al entusiasmo. La concentración se asocia a un sentimiento de que el tiempo pasará- rápidamente”.

Wefald (2008), señala que: “...the harnessing of organization members selves to their work roles; in engagement, people employ and express themselves physically, cognitively, and emotionally during role performance.” (El aprovechamiento de los miembros de la organización hacia sus roles de trabajo, en el engagement, la gente se emplea y se expresa física, cognitiva y emocional durante el desempeño de roles). Este concepto propone la idea de la identificación personal del sujeto con su trabajo resultante del desarrollo de su rol laboral. Para la elaboración de este trabajo de investigación, la definición que se adopta es la siguiente: un estado mental positivo del empleado relacionado con el trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el “engagement” se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular.

2.3.4 Felicidad organizacional y felicidad en el trabajo. Hay poco escrito de felicidad en el trabajo y no existe prácticamente nada sobre felicidad organizacional. La diferencia es que la felicidad organizacional es una capacidad que desarrolla deliberadamente una organización para producir bienestar subjetivo en sus trabajadores y ganar una ventaja competitiva difícilmente imitable. Por su parte, la felicidad en el trabajo son las acciones individuales que las personas hacen en el trabajo para mejorar su bienestar o la percepción de felicidad que tienen en su organización (Fernández, 2016).

2.3.5 Resiliencia. La resiliencia es la capacidad que tiene una persona o un grupo de recuperarse frente a la adversidad para seguir proyectando el futuro. La psicología positiva considera los problemas como desafíos, que son enfrentados y superados por las personas gracias a la resiliencia.

2.3.6 Clima organizacional. definir el concepto de clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización. Como noción multidimensional comprende el medio interno de la organización.

Los componentes y determinantes que se consideran con frecuencia son:

- Ambiente físico: comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.
- Características estructurales: como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etc.
- Ambiente social: que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.
- Características personales: como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.
- Comportamiento organizacional: compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

La totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima de una organización, que es el producto de la percepción de estos por sus miembros. El clima organizacional, por tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones.

Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y por tanto en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización. (Salazar EJG, 2009).

2.4 Marco legal.

La ley 9 de 1979 en el artículo 111, expresa que en todo lugar del trabajo se debe establecer un programa de salud ocupacional. Para el cumplimiento de esta ley se estableció el decreto 614 de 1984, donde se estableció la obligación de programas de salud ocupacional, y el cual fue derogado por la resolución 1016 de 1989 que reglamentó la organización, funcionamiento y forma de los programas de Salud Ocupacional. Posteriormente, la ley 1562 de 2012 amplió los programas de salud ocupacional hacia los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo – SG-SST-. Finalmente, la resolución 1111 de 2017 define los estándares mínimos del SG-SST para empleadores y contratistas.

El Consejo Nacional de Educación Superior –CESU- en cumplimiento de la ley 30 de 1992, a través del acuerdo 03 de 1995 establece las políticas de Bienestar Universitario, y define que “el bienestar universitario, además de referirse al <<estar bien>> de la persona.

Decreto 1499 de 2017, Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Incorpora la dimensión de Talento Humano, definida como el corazón del MIPG, aborda las políticas y herramientas para gestionar adecuadamente el ciclo del servidor público (ingreso, desarrollo y retiro), resaltando la importancia de su labor y permitiendo su bienestar, como ejes fundamentales

para mejorar los resultados y prestación del servicio a los ciudadanos. El Modelo dentro de la dimensión de Talento Humano desarrolla rutas para crear valor público, priorizando la ruta de la felicidad y un despliegue de subrutinas para conducir a la productividad de las Entidades del Estado Colombia.

3. Diseño Metodológico

En este apartado se detalla la metodología utilizada en la presente investigación.

3.1 Tipo y alcance de la investigación

En el presente ítem se mencionan el nivel de investigación, el método, el enfoque.

3.1.1 Nivel de la investigación. El tipo de investigación del presente estudio corresponde a una investigación descriptiva, dado que se analizaron características de los aspectos sociales, culturales, económicos y motivacionales de la comunidad UIS sede Málaga. De igual manera, se definieron las variables que permitieron medir la felicidad laboral de los docentes y administrativos de la sede de la Universidad.

3.1.2 Método de la investigación. El método de la investigación fue el deductivo en razón a que corresponde a la definición de variables generales que permitieron determinar el nivel de felicidad laboral que han alcanzado los empleados de la UIS sede Málaga.

3.1.3 Enfoque de la investigación. Para medir el nivel de felicidad laboral de los empleados de la UIS sede Málaga se propuso un enfoque mixto que contempla mediciones de tipo cualitativo y cuantitativo. En tal virtud se planteó un instrumento que contempló preguntas abiertas y cerradas, las cuales obedecieron a enfoques cualitativos y cuantitativos respectivamente. Para el caso de las preguntas cerradas, se orientaron hacia la recolección de datos puntuales de la población, mientras que las abiertas permitieron obtener la información subjetiva de cada uno de los entrevistados.

3.2 Formulación de Hipótesis

Pese a que se trató de un estudio no experimental y que no contempló la correlación entre variables, se planteó una hipótesis de trabajo articulada con la pregunta central de investigación. En tal sentido la hipótesis del estudio se planteó como se relaciona a continuación: el nivel de felicidad laboral percibido por los docentes y trabajadores de la UIS Málaga es aceptable.

3.2.1 Población y muestra. Para el segundo semestre académico de 2018, la población tanto docentes como administrativos de la sede UIS Málaga correspondió a 51 personas, distribuido de la siguiente manera.

28 profesores de hora cátedra

6 profesores ocasionales tiempo completo

17 administrativos

Se destaca que la modalidad de contratación para el equipo administrativo corresponde a temporal tiempo completo, outsourcing, libre nombramiento y remoción y por prestación de servicios.

Para el estudio de felicidad laboral las autoras determinaron aplicar el instrumento a las personas cuya vinculación superara un año de contratación con la Universidad. Es así que en el caso de los docentes cátedras 23 profesores cumplieron la condición, en el caso de los administrativos se les aplicó a 16 trabajadores, en razón que en el estudio no participó la coordinadora de la sede, por hacer parte de las autoras del estudio. Es así que las personas que se involucraron en el estudio correspondió al 98% de la población que cumple con las condiciones establecidas para un total de 45 encuestados.

3.2.2 Características económicas, culturales e intelectuales de la población. Se detalla la distribución por género

Distribución por género.

Tabla 2.
Distribución por Género

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
	Femenino	23	51,1	51,1	51,1
Válidos	Masculino	22	48,9	48,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: cantidad de niños y niñas por género y su frecuencia y porcentaje.

Adaptado de población y muestra tanto docentes como administrativos de la sede UIS Málaga

En la Tabla 2 se observa que la distribución de la población de la sede UIS Málaga es muy equitativa entre mujeres y hombres. Prevalece el género femenino, representado en un 51,1%, mientras que el género masculino alcanza un 48,9%. Lo anterior, facilitará la formulación de programas de mejora orientados a una población mixta en general.

Distribución de edades por género

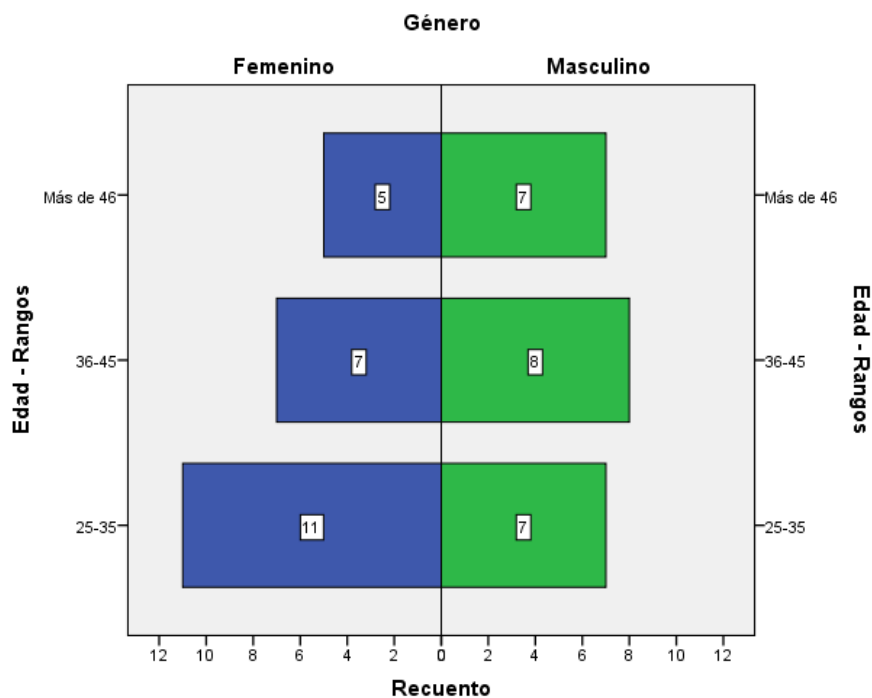
Tabla 3.

Edad de la población de la sede UIS Málaga

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Válidos	25-35	18	40,0	40,0	40,0
	36-45	15	33,3	33,3	73,3
	Más de 46	12	26,7	26,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: edades de la población, frecuencia y porcentaje

Adaptado de población y muestra tanto docentes como administrativos de la sede UIS Málaga

*Figura 10.* Distribución de edades por género

La población de la sede se encuentra en el rango de edades entre 25 y 35 años (ver Tabla 3). En la figura 10 se observa que la mayor población de la sede UIS Málaga se encuentra en el rango

entre 23-35 años y es representado por el género femenino. Seguidamente el género masculino representa el segundo rango entre las edades comprendidas entre los 36 y 45 años.

Estado civil de la población

Tabla 4.

Estado Civil

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje</u> <u>válido</u>	<u>Porcentaje</u> <u>acumulado</u>
Soltero	22	48,9	48,9	48,9
Casado	15	33,3	33,3	82,2
Viudo	1	2,2	2,2	84,4
Unión Libre	4	8,9	8,9	93,3
Separado	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Nota: Situación de estado civil de la población encuestada

Adaptado de población y muestra tanto docentes como administrativos de la sede UIS Málaga

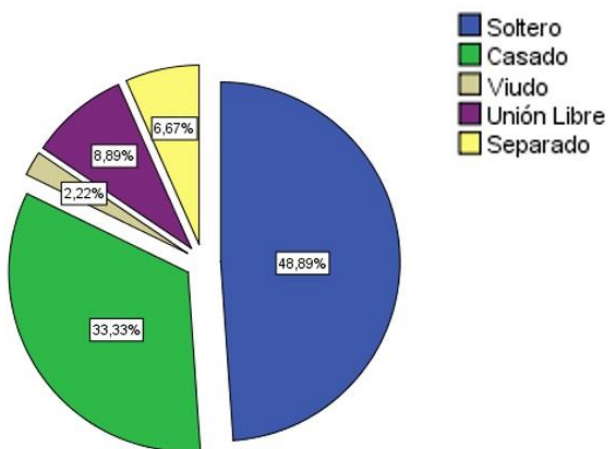


Figura 11. Estado Civil de la población

El 48,9% de la población de la sede son solteros mientras que el 33,3% de la población son casados. Se destaca que el porcentaje es muy similar en la descripción del estado civil de la sede UIS Málaga. Lo anterior se evidencia en la Tabla 4 y figura 11.

Rol en la sede UIS Málaga

Tabla 5.

Rol de la población en la Sede UIS Málaga

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje</u> <u>válido</u>	<u>Porcentaje</u> <u>acumulado</u>
Válidos	Administrativo	16	35,6	35,6	35,6
	Docente	29	64,4	64,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: Rol de la población administrativos y docentes en la sede UIS Málaga

Adaptado de población y muestra tanto docentes como administrativos de la sede UIS Málaga

En la Tabla 5 se muestra que el mayor porcentaje de la población en la sede son los docentes (64,4%) el restante de la población desarrolla labores administrativas.

Dedicación laboral de la población

Tabla 6.

Dedicación laboral

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje</u> <u>válido</u>	<u>Porcentaje</u> <u>acumulado</u>
Válidos	Tiempo completo	22	48,9	48,9	48,9
	Hora cátedra	23	51,1	51,1	100,0

Total	45	100,0	100,0
--------------	----	-------	-------

Nota: actividad laboral que desempeña administrativos y docentes

Adaptado de población y muestra tanto docentes como administrativos de la sede UIS Málaga

La dedicación laboral de la población que labora en la sede UIS Málaga corresponde a hora cátedra (51,1%). Cabe mencionar que en la sede el mayor porcentaje de la población corresponde a los docentes. Sin embargo, el 48,9% corresponde a la dedicación de tiempo completo tanto de docentes como de administrativos, como lo muestra la

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Tiempo completo	22	48,9	48,9	48,9
Válidos Hora cátedra	23	51,1	51,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

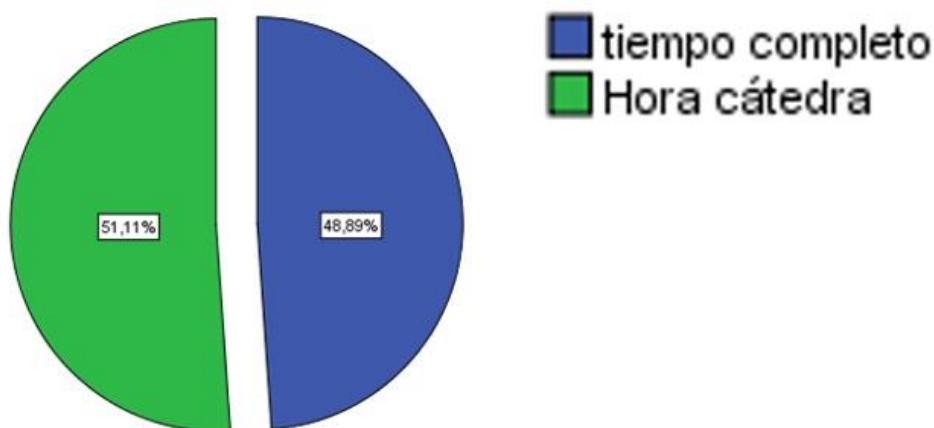


Figura 12. Dedicación laboral

Modalidad de contratación

Tabla 7.

Modalidad de contratación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Planta ocasional	6	13,3	13,3	13,3
	Planta temporal	10	22,2	22,2	35,6
	Cátedra	23	51,1	51,1	86,7
	Orden de prestación de servicios	1	2,2	2,2	88,9
	Outsourcing	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: frecuencia, porcentaje en modalidad de contratación personal UIS Málaga

Adaptado de población y muestra tanto docentes como administrativos de la sede UIS Málaga

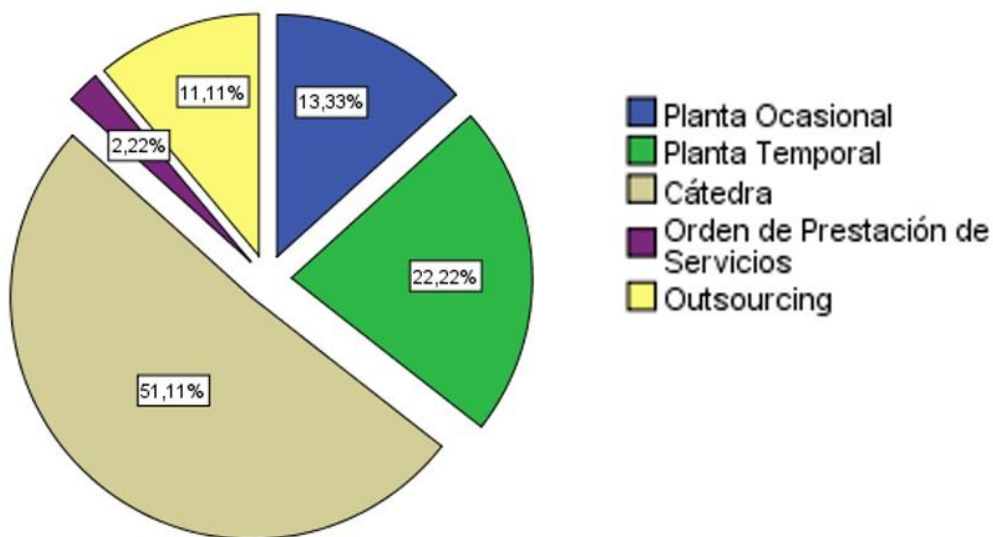


Figura 13. Modalidad de contratación

Teniendo en cuenta que el mayor número de la población contratada en la sede son los docentes, en la Tabla 7 y la figura 13 se identifica que la modalidad de contratación que predomina es hora cátedra representado en 51,1%. La segunda modalidad de contratación es planta temporal, la cual corresponde al personal administrativo de la sede.

Nivel académico del personal sede UIS Málaga

Tabla 8.

Nivel académico de la población

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Bachiller	3	6,7	6,7	6,7
Técnico	4	8,9	8,9	15,6
Tecnólogo	2	4,4	4,4	20,0
Universitario	13	28,9	28,9	48,9
Válidos Especialización	12	26,7	26,7	75,6
Maestría	6	13,3	13,3	88,9
Doctorado	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Nota: Nivel académico personal de la UIS sede Málaga

Adaptado de población y muestra tanto docentes como administrativos de la sede UIS Málaga

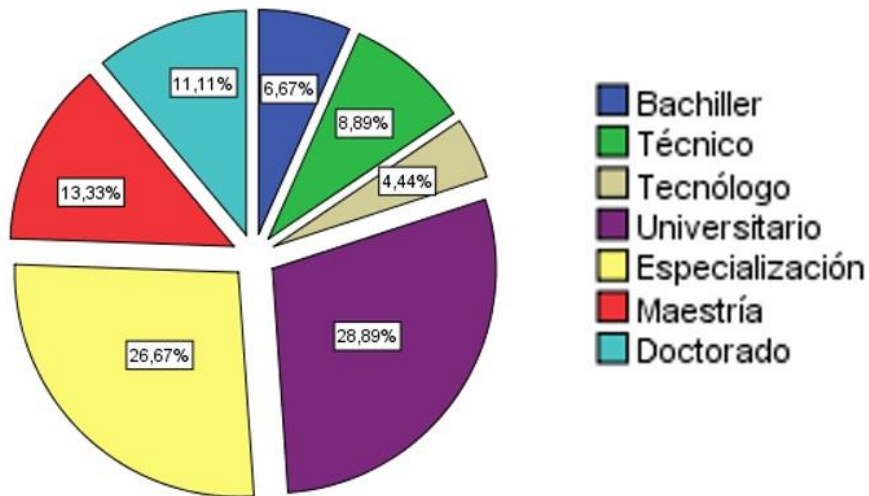


Figura 14. Nivel académico de la población

Como se observa en la Tabla 8 y la figura 14 se puede evidenciar que la población de la sede UIS Málaga cuentan en su mayoría con estudios universitarios (28,9%) y especialización (26,7%). Se resalta que el 13,3% del personal de la sede cuenta con maestría y el 11,1% son doctores.

Ingresos de la población de la sede UIS Málaga

Tabla 9.
Nivel de ingresos

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Menos de 800.000	4	8,9	8,9	8,9
801.000 - 1.600.000	19	42,2	42,2	51,1
Válidos 1.601.000 - 2.600.000	10	22,2	22,2	73,3
Más de 2.600.000	12	26,7	26,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Nota: detalle del nivel de ingresos del personal de la UIS sede Málaga
Adaptado de población y muestra tanto docentes como administrativos de la sede UIS Málaga

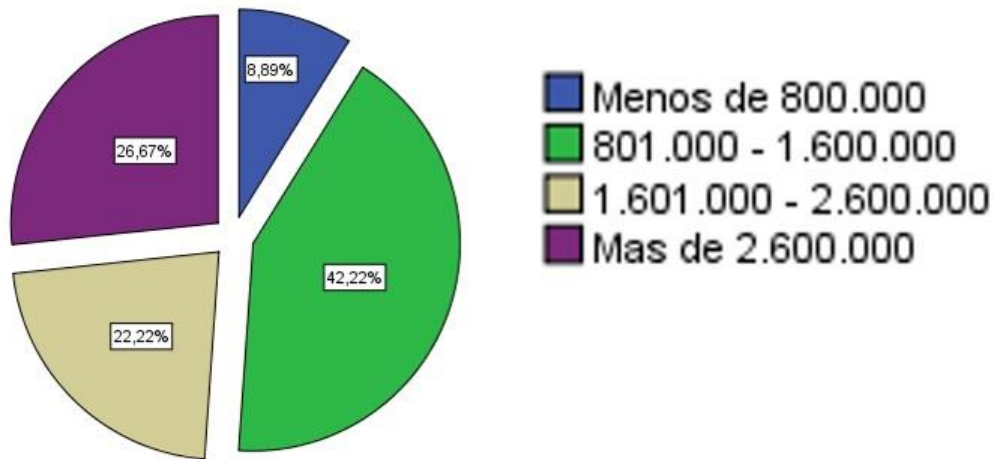


Figura 15. Nivel de ingresos

Se observa en la Tabla 9 y figura 15 que el 42,2% de la población reciben ingresos entre \$801.000 y \$1.600.00. Mientras que el 26,7% del personal de la sede reciben más de \$2.600.000. En tercer rango se encuentra el personal que recibe entre \$1.601.000 y \$2.600.000. Lo anterior, es correspondiente a que el mayor número de personas contratadas corresponde a profesores hora cátedra.

Tipo de Vivienda

Tabla 10.
Tipo de vivienda del personal de la UIS SEDE Málaga

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Propia	17	37,8	37,8	37,8
	Arriendo	20	44,4	44,4	82,2
	Familiar	8	17,8	17,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: tipo de vivienda que tiene el personal de la UIS sede Málaga
Adaptado de población y muestra tanto docentes como administrativos de la sede UIS Málaga

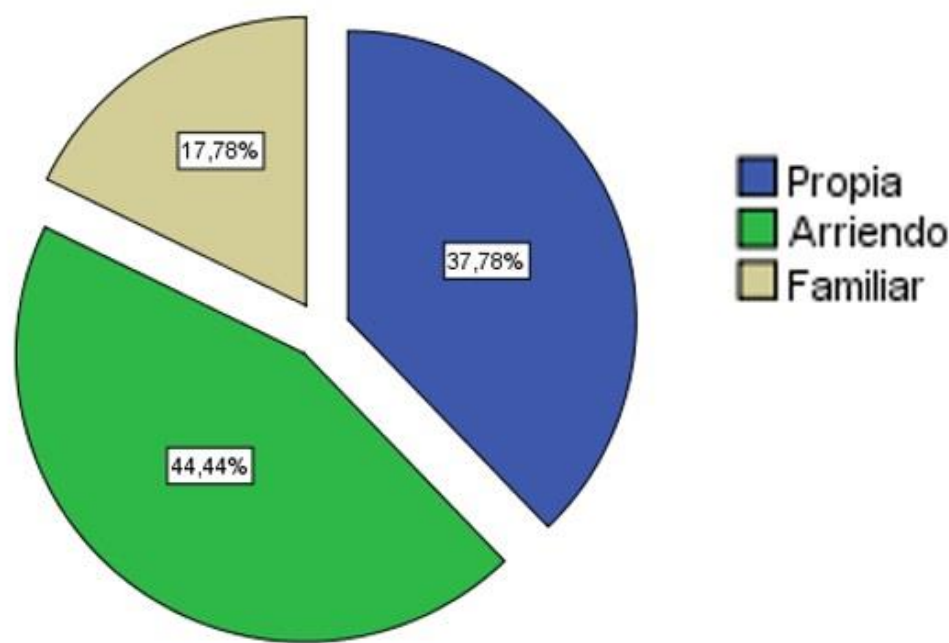


Figura 16. Tipo de vivienda

La población encuestada expresaron que la vivienda con la que cuenta es arrendada (44,4%) y un 37,8% manifiestan que la vivienda es propia. Finalmente el 17,8% viven en un inmueble familiar (17,8%), tal como lo refleja la Tabla 10 y figura 16.

Nivel de ingresos vs nivel de formación académica

Tabla 11.
Relación entre el nivel de académico y los ingresos

<u>Nivel máximo académico</u>	Nivel de ingresos (rangos)			
	<u>Menos de 800.000</u>	<u>801.000 - 1.600.000</u>	<u>1.601.000 - 2.600.000</u>	<u>Más de 2.600.000</u>
Bachiller	0	3	0	0

Técnico	0	4	0	0
Tecnólogo	0	2	0	0
Universitario	1	3	6	3
Especialización	1	5	3	3
Maestría	2	2	1	1
Doctorado	0	0	0	5

Nota: Establecimiento de relación del nivel académico y los ingresos de personal de la UIS sede Málaga

Adaptado de población y muestra tanto docentes como administrativos de la sede UIS Málaga

Como se observa en la Tabla 11, el nivel de ingresos conlleva a mejora el nivel académico, es así que el nivel de ingresos que predomina en la sede UIS Málaga está dentro del rango de \$801.000 y \$1.600.000 y en esta población se observa el máximo nivel académico corresponde a especialistas. De otra parte, el segundo rango se ubica entre el personal que reciben más de \$2.600.000 y el máximo nivel académico que predomina es doctorado. Se aclara que el personal que aparece con ingresos menos de 800.000 con título universitario, especialización y de maestría corresponde a profesores cátedra que cuentan con pocas horas.

Se concluye que los empleados de la UIS sede Málaga se caracterizan por contar en casi igualdad de proporciones la presencia de hombres y mujeres. La mayoría de la población son solteros y se encuentran dentro del rango entre 25 y 35 años. Asimismo, predomina la dedicación de hora cátedra, dado que la mayoría de la población contratada son docentes. Los empleados cuentan en su gran mayoría con el título universitario y los ingresos que reciben están en el rango de ingresos entre \$800.000 y \$1.600.000; el siguiente rango de ingreso corresponde a mayor de \$2.600.000. Finalmente, el tipo de vivienda con la que cuentan la mayoría de los empleados es en calidad de arriendo y el otro porcentaje de la población significativo cuentan con vivienda propia.

3.3 Instrumento de medición

Para realizar la medición que caracteriza un nicho de población se emplean diferentes métodos de acuerdo con los objetivos de la investigación. Entre los métodos se encuentra, la entrevista y la encuesta, que permite obtener información primaria de una población en particular. Para el presente estudio se aplicó la encuesta a los empleados de la UIS sede Málaga, con el fin de conocer las variables de la población desde sus distinciones demográficas, como sus emociones en diferentes aspectos (Jansen, 2013).

Se empleó el instrumento de la encuesta con el fin de recolectar los datos de la investigación, siendo datos primarios a una población específica, en un lapso determinado y sobre todo por que el interés del estudio es conocer el comportamiento de la población de la sede en características que están atribuidas a la felicidad laboral (Angarita, 2003).

La felicidad es un tema subjetivo, el cual se ha convertido en una de las necesidades básicas del hombre, por ello, para las instituciones gubernamentales es una problemática que hace parte de la salud mental de un país (Gonzalez, Hidalgo, Salazar, & Preciado, 2010). Por tanto, las empresas que se han dedicado al estudio de la gestión del talento humano han planteado instrumentos para medir la felicidad laboral. El presente estudio, tomó como referencia las preguntas del cuestionario: Elaboración y validación del Instrumento para medir calidad de vida en el trabajo “CVT-GOHISALO” aplicado a 322 personas del área de la salud en México. (Baltazar, Santacruz, Estrada, & Serrano, 2010) el instrumento midió la calidad de vida en el trabajo (CVT) en la población mexicana, garantizando propiedades psicométricas para medir el concepto establecido. Los autores, profesores de la Universidad de Guadalajara, encontraron que la calidad de vida es un concepto subjetivo y se relaciona con la percepción de las personas de la vida, expectativas y proyectos.

Asimismo, identificaron que la salud no puede ser independiente de las normas culturales, patrones de conducta y expectativas de las personas. Por lo anterior, el instrumento CVT se construyó apoyándose en las categorías propuestas del neopositivismo, la teoría de la motivación de Maslow, que propone la teoría de la motivación humana, orientada hacia la satisfacción de necesidades básicas en forma paulatina y que son la motivación de las personas hasta la satisfacción plena.

Estas necesidades básicas incluyen la pertinencia, la autoestima y la realización, las cuales se identifican en la dimensión laboral. En tal sentido, se estructuraron las preguntas del cuestionario aplicado a los empleados de la sede UIS Málaga, estas se basaron en los siguientes aspectos: ambiente laboral, horario, sueldo, desarrollo de habilidades, realización personal, jefe, adecuación de la formación con funciones, reconocimiento de colegas y superiores y beneficios sociales. A continuación se muestra la operacionalización de las variables así como la relación de las preguntas con los objetivos del presente estudio.

Tabla 12.
Operacionalización de variables

Concepto	Característica	Variables	Indicador
Características socioeconómicas	Características sociales	Núcleo de familia conformado	Género, estado civil, cultural, nivel de responsabilidad dentro de la unidad familiar del trabajador, procedencia. Miembros de la familia, nivel educativo de la familia.
	Características económicas	Ingresos laborales del núcleo familiar	Rango y fuentes de ingresos. Tenencia de bienes muebles e inmuebles.

Ambiente laboral	Características culturales	Estilo de vida	Identidad dentro de la institución, afinidad de creencias, costumbres, relaciones sociales.
	Características intelectuales	Nivel de formación	de Nivel de formación, nivel de experticia
	Toma de decisiones y autogestión	Autonomía	Capacidad de toma de decisiones y de influencia para la toma de decisiones.
	Responsabilidad	Confianza	Nivel de responsabilidades adscritas a las funciones.
	Trabajo en equipo	Cohesión	Capacidad de adherirse a trabajar con otras persona.
	Respuesta al trabajo bajo presión	Presión	Capacidad de responder en condiciones adversas.
	Autoestima	Reconocimiento	Necesidad de valorar el trabajo ejecutado.
	Capacidad de proposición	Innovación	Capacidad de crear nuevas alternativas para llevar a cabo las funciones de la Institución
	Sistema de compensación salarial	Asignación salarial y/o bonificaciones	Satisfacción en relación con la remuneración
	Desempeño profesional	Satisfacción profesional	Coherencia entre la profesión y el cargo desempeñado
Expectativas	Estímulos	Ascenso y/o nuevas oportunidades de desempeño, Incentivos educativos	Número de estímulos recibidos en la UIS
		Actividad física, lúdica, actividades para la familia, apoyo para adquirir vivienda. Charlas	Actividades de bienestar que ofrece la Universidad para el crecimiento personal y del núcleo familiar.

para superación
personal y para
las relaciones
afectivas.

Nota: Operacionalización de variables

Adaptado de población y muestra tanto docentes como administrativos de la sede UIS Málaga

- Para identificar las características sociales, económicas, culturales e intelectuales, como se describe en el primer objetivo, de la población objeto de estudio se estructuraron preguntas para única selección, según parámetros generales. En esta primer parte se identificaron 9 aspectos que permitió la caracterización de la población.

Género		Edad - rango			Estado civil				
M	F	25-35	36-45	Más de 46	Soltero	Casado	Viudo	U.Libre	Divorciado

Rol en la uis		Dedicación en la uis		Tipo de contratación en la uis				
Docente	Administrativo	Tiempo Completo	Medio Tiempo	P. Temporal	P. Ocasional	Cátedra	OP S	Outsourcing

Escolaridad				
Bachiller	Técnico	Tecnólogo	Universitario	Posgrado

Ingresos - rango			
Menos de 800.000	801.000-1.600.000	1.601.000-2.600.000	Más de 2.600.000

Tipo de vivienda		
Propia	Arriendo	Familiar

Adicionalmente para completar otros aspectos sociales de la población objeto se estructuraron preguntas para calificar en un rango entre 0-4 , donde cuatro es altamente satisfecho, 3 satisfecho, 2 moderadamente satisfecho, 1 poco satisfecho y 0 nada satisfecho. En este aparte que complementa al primer objetivo se indagó a la población a través de nueve preguntas.

Tabla 13.

Estructuración preguntas

Objetivo	Preguntas
Identificar las características sociales, económicas, culturales e intelectuales de docentes y personal administrativo de la Universidad Industrial de Santander, sede Málaga	Qué tan satisfecho estás con tu salud?
	Qué tan satisfecho estás con tu finanzas?
	Qué tan satisfecho estás con tu vivienda?
	Qué tan satisfecho estás con tus amigos?
	Qué tan satisfecho estás con tus familia?
	Qué tan satisfecho estás con tu libertad?
	Qué tan satisfecho estás con tu recreación y ocio?
	Qué tan satisfecho estás con tus relaciones afectivas?
	Qué tan satisfecho estás con tu espiritualidad/ religión?

Nota: diseño y estructura de pregunta dirigida al personal de la UIS sede Málaga
Adaptado de población y muestra tanto docentes como administrativos de la sede UIS Málaga

Con el fin de conocer la percepción de los trabajadores con relación al ambiente laboral se estructuraron 29 preguntas en donde se indagó sobre la satisfacción de los trabajadores con la forma de contratación, la cantidad y duración de la jornada laboral, el trato de los superiores, el apoyo de los compañeros y la motivación para estar activo en el trabajo, entre otros. Para calificar las preguntas se empleó la escala que se empleó para medir la calidad de vida en el trabajo “CVT-

GOHISALO” (2010). La escala presenta un rango entre 0-4, donde cuatro es altamente satisfecho, 3 satisfecho, 2 moderadamente satisfecho, 1 poco satisfecho y 0 nada satisfecho.

Tabla 14.
Percepción trabajadores

Objetivo	Preguntas
Determinar la percepción que tienen los docentes y personal administrativo de la Universidad Industrial de Santander, sede Málaga, en relación con el ambiente laboral	Forma de contratación con que cuento en este momento
	Duración de mi jornada de trabajo
	Cantidad de trabajo que realizo
	Forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo
	Salario que recibo por mis actividades
	Condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)
	Oportunidades de actualización que me brinda la Institución.
	Tipo de capacitación que recibo por parte de la Institución
	Trabajar en esta Institución
	Con relación a las funciones que desempeño en esta Institución
	Uso que hago en mi trabajo de mis habilidades y potencialidades
	Realización de todas las tareas que se me asignan
	Trato que tengo con mis compañeros de trabajo
	Trato que recibo de mis superiores
	Oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo
	Reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo
	Desempeño en mi trabajo
	Indicaciones sobre la forma en que debo hacer mi trabajo
	Forma en que se evalúan los procedimientos de mi trabajo
	Retroalimentación de los resultados de la supervisión de mi trabajo
	Insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales
	Contribución de mi trabajo al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo
	Motivación para estar muy activo en mi trabajo

Tabla 14.
Percepción trabajadores

Objetivo	Preguntas
	Solución de conflictos en mi trabajo
	Ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas
	Reconocimiento de mi jefe inmediato por el esfuerzo de hacer bien mi trabajo
	Apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas
	Oportunidad de expresar mis opiniones en cuanto al trabajo
	Muestra de reconocimiento por las actividades que realizo de parte de los usuarios o clientes de la Institución
	Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia

Nota: percepción de los trabajadores frente a las preguntas recibidas

Para recolectar información que permita analizar el nivel de satisfacción frente a las expectativas personales y profesionales de los trabajadores UIS, se plantearon 17 preguntas alrededor de la identificación de las personas con los objetivos institucionales, las oportunidades de cambio y la posibilidad de mejorar el nivel de vida entre otras. Estas variables relacionadas con las expectativas personales y profesionales (González, Hidalgo, Salazar, & Preciado., 2010) se calificaron de acuerdo con el rango de la escala de medición entre 0-4, donde 4 es siempre, 3 casi siempre, 2 casi nunca, 1 nunca y 0 indiferente.

Tabla 15.
Satisfacción Vs expectativas profesionales y personales

Objetivo	Preguntas
Analizar el nivel de satisfacción frente a las expectativas personales y	Me siento identificado con los objetivos de la Institución
	Percibo que mi trabajo es útil para otras personas
	Las oportunidades de cambio de categoría se dan con base a currículo y no influencias. Solo para Docentes

Tabla 15.

Satisfacción Vs expectativas profesionales y personales

Objetivo	Preguntas
profesionales de los docentes y administrativos de la UIS Málaga	Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida con base a mi trabajo en esta Institución Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la Institución ante los usuarios Considero que el logro de satisfacción personal que he alcanzado se deben a mi trabajo en la Institución Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales. Encuentro a través de mi trabajo oportunidades de crecimiento personal Encuentro a través de mi trabajo oportunidades de crecimiento profesional Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de familia (hijos, padres, hermanos / y otros) En mi trabajo se me realizan exámenes de salud por parte de la Institución

Nota: detalle del nivel de satisfacción en comparación con las expectativas personales y profesionales

Finalmente el instrumento que se construyó para realizar el estudio de felicidad laboral se constituyó de 56 preguntas descritas entre las variables que responden a cada uno de los objetivos establecidos para la presente investigación.

3.4 Validación del instrumento de investigación

Para validar el instrumento se utilizó el coeficiente Alpha de cronbach, el cual es un método para verificar la fiabilidad del instrumento y oscila entre el 0 y el 1, mientras más se acerca a 1, indica que la prueba es consistente. El método arrojó un nivel de 0,932 de confiabilidad, por lo cual el instrumento fue útil para el presente estudio, como se observa en la tabla 15, 16 y 17 muestra estos resultados.

De igual manera, se empleó el método del KR20, también denominado el de las dos mitades el cual consiste en dividir la prueba en dos partes paralelas en igual número de datos y de esta manera se mide el nivel de correlación. La fiabilidad del instrumento logró una correlación de 0,895, este resultado está dentro del rango establecido de correlación, en razón a que se encuentra entre los límites que corresponde a (0,5 y 0,8). La tabla 15, 16 y 17 muestra estos resultados.

Tabla 16.
Fiabilidad del instrumento

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	N de elementos
,932	56

Nota: resultado del estadístico de fiabilidad Alfa de Cron Bach

Tabla 17.
Resumen Méto d KR20.

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	35	77,8
	Excluidos ^a	10	22,2
	Total	45	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Nota: resultado del método resumen KR20

Tabla 18.
Estadístico de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,885
		N de elementos	28 ^a
	Parte 2	Valor	,871
		N de elementos	28 ^b
	N total de elementos		56
Correlación entre formas			,810
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,895
	Longitud desigual		,895
Dos mitades de Guttman			,895

Nota: resultado del estadístico de fiabilidad Alfa de Cron Bach y correlaciones

3.5 Aplicación del instrumento de investigación

La encuesta se aplicó a través de la herramienta de google docs, donde se evidencia en la figura 17 el pantallazo, y se obtuvo la base de datos con el resultado en excell. El enlace se presenta a continuación:

https://docs.google.com/forms/d/16qtU5_QOJr27Q87BQWLxLkjkDWl99gjmVYQr1jJCz44/edit

The image is a screenshot of a Google Forms interface. At the top, there's a header bar with a colorful geometric pattern. Below it, the title 'Encuesta sobre Felicidad Laboral' is displayed. The form is divided into two sections: 'PREGUNTAS' (Questions) and 'RESPUESTAS' (Responses), with a counter showing '45' responses. The first question is 'Dirección de correo electrónico *' (Email address *), with a subtext 'Dirección de correo electrónico válida' (Valid email address). Below this, there's a note: 'Este formulario recopila las direcciones de correo electrónico. Cambiar configuración' (This form collects email addresses. Change configuration). The second question is 'Género *' (Gender *). The form is set to 'Obligatorio' (Required) for all questions. On the right side, there's a sidebar with icons for adding questions, changing the theme, and other settings.

*Figura 17. Pantallazo encuesta sobre felicidad laboral
Adaptado de Google docs*

3.6 Análisis e interpretación de los resultados

Terminada la fase de recolección de la información, se extrajo la base de datos de la herramienta de google en Excel para luego ser procesada los resultados en el software estadístico SPSS para Windows versión 14, licencia Universidad Industrial de Santander.

La interpretación de los resultados se realizó siguiendo la propuesta de la escala de Felicidad (Life as a Whole Index) Modelo de Andrews & Withey (1976). Este modelo permitió medir los aspectos personales de la salud, la educación, los ingresos, la satisfacción personal y las condiciones sociales de las personas (Yasuko, Romano, García, & Félix, 2005). A continuación,

en la tabla 18 se muestra la interpretación según la valoración propuesta en la escala del Modelo de Andrews & Withey, y la adaptación de acuerdo a la escala utilizada en el instrumento.

Tabla 19.

Interpretación de resultados

Valoración	Interpretación
3,50 – 4,0	La gente puntúa en este rango está encantada con su vida y siente que las cosas les va muy bien. Su vida no es perfecta, pero siente que está sacando a la vida todo el jugo que puede dar. Además, sólo porque esté satisfecho no significa que sea complaciente. De hecho, el crecimiento y los retos que hay ahora en su vida podrían estar alimentando su satisfacción. Para la mayoría de la gente de este rango la vida es estupenda, y los diferentes ámbitos de la vida van bien.
3,49 – 3,0	Las personas que puntúan en este rango están a gusto con sus vidas y creen que las cosas les van bien. Naturalmente sus vidas no son perfectas, pero sienten que la mayoría de las cosas de la vida son en general buenas. Además, el hecho de que esté satisfecho no significa que sea necesariamente complaciente. Es probable que el crecimiento y los retos estén presentes en su vida y quizá por eso está satisfecho. Para la mayoría de la gente de este rango la vida es agradable, y los diferentes ámbitos de la vida van razonablemente bien. Se puntúa esta valoración por que están satisfechos con la mayoría de las áreas, pero consideran que deben mejorar constantemente, buscando realizar un cambio vital.
2,99 – 2,0	Las personas que puntúan en este rango normalmente tienen problemas que son pequeños pero significativos en varias áreas de sus vidas, o tienen un problema importante en una de ellas. Si Usted ha bajado a este nivel de forma temporal desde niveles más altos de satisfacción a causa de algún suceso reciente, es probable que las cosas mejoren y que la satisfacción vuelva al estado previo. Por otra parte, si Usted está de forma continua

insatisfecho con muchas áreas de su vida, podrían ser necesarios algunos cambios para conseguir una mayor satisfacción. Es decir, mientras que una insatisfacción temporal es común y normal, un nivel continuo de insatisfacción en diversas áreas vitales puede significar la necesidad de una reflexión más profunda. Algunas personas pueden sentirse motivadas gracias a un nivel pequeño de insatisfacción, pero a menudo la insatisfacción en muchas áreas puede actuar como una distracción, además de ser desagradable.

0,0 – 1,99

Las personas que puntúan en este rango están en gran medida insatisfechas con sus vidas. Las personas de este rango pueden sentir que una buena parte de sus áreas vitales no van bien, o bien, que una o dos áreas van muy mal. Si la insatisfacción vital es una respuesta a un suceso reciente como un divorcio o una viudedad, o un problema significativo en el trabajo; Usted probablemente volverá a sus niveles iniciales de satisfacción. Sin embargo, si los bajos niveles de que siente están ahí desde hace tiempo, podría significar que necesita algunos cambios tanto en actitudes como en patrones de pensamiento, y probablemente también en actividades vitales. Además, una persona con un bajo nivel de satisfacción no suele “funcionar” correctamente, porque la infelicidad actúa como distractor. Hablar con un amigo, un consejero u otro especialista, le pueden ayudar a caminar en la dirección correcta, aunque en todo caso conseguir cambios positivos dependerá de Usted.

Nota: interpretación de resultados de acuerdo a valoración

Adapación de Fundación Vivo Sano “Escala de la Felicidad”

https://www.yocambioelmundo.org/sites/default/files/documents/encuesta_escala_de_la_felicidad.pdf

4. Resultados de la Investigación

Para analizar el nivel de felicidad laboral en los docentes y personal administrativo de la Universidad Industrial de Santander, sede Málaga, se presentará el análisis de la información a

través de las características sociales, económicas, culturales e intelectuales; la percepción en relación con el ambiente laboral y el nivel de satisfacción frente a las expectativas personales.

4.1 Características sociales de la población

En la tabla 19 se presentan los resultados de los aspectos sociales según el modo de contratación en la sede UIS Málaga.

Tabla 20.

Aspectos sociales de la población

	Tipo de contratación en la UIS Málaga											
	Planta		Planta		Cátedra		Orden de		Outsourcing		Total	
	Ocasional		Temporal				Prestación					
	Med	Desv	Med	Des	Med	Desv	Med	Desv	Med	Desv	Medi	Desv.
¿Qué tan satisfecho estás con tu salud?	3,67	,516	3,60	,516	3,48	,593	3,00	.	3,60	,548	3,53	,548
¿Qué tan satisfecho estás con tus finanzas?	3,00	,632	3,00	,667	2,74	,619	3,00	.	2,80	,837	2,84	,638
¿Qué tan satisfecho estás con tu vivienda?	3,33	,516	2,90	1,287	3,39	,722	2,00	.	3,20	1,304	3,22	,927
Qué tan satisfecho estás con tus amigos?	3,50	,837	3,40	,516	3,52	,593	3,00	.	3,60	,548	3,49	,589
Qué tan satisfecho estás con tu familia?	4,00	,000	3,90	,316	3,87	,344	4,00	.	3,80	,447	3,89	,318
Qué tan satisfecho estás con tu libertad?	3,67	,516	3,50	,850	3,52	,665	4,00	.	3,60	,548	3,56	,659
Qué tan satisfecho estás con tu recreación y ocio?	2,83	,983	3,10	,738	3,09	,668	2,00	.	3,00	1,000	3,02	,753
Qué tan satisfecho estás con tus relaciones afectivas?	3,17	,753	3,50	,527	3,48	,665	2,00	.	3,40	,548	3,40	,654
Qué tan satisfecho estás con tu espiritualidad/ religión?	2,83	1,602	3,30	,675	3,74	,449	4,00	.	3,80	,447	3,53	,786

Nota: detalle de características y aspectos sociales de la población estudiada

Las preguntas orientadas hacia los aspectos sociales permiten mostrar que el elemento que genera alta satisfacción a los trabajadores de la sede UIS Málaga es la familia, representado en un 3,89. Se resalta que los profesores ocasionales son los que manifiestan estar altamente satisfechos con sus familias (4.0). Posteriormente el personal administrativo que está contratado bajo la modalidad temporal calificaron la satisfacción familiar en 3,9. De igual manera los profesores cátedra valoraron este aspecto en 3,87.

El segundo aspecto que se resalta en la temática social corresponde a la satisfacción con la libertad (3,56). El grupo de profesores ocasionales manifestaron estar satisfechos con su libertad (3,67), siendo esta la más alta puntuación entre todo el personal. De igual manera, el personal de servicios generales y de vigilancia ponderó este elemento en 3,60.

Dos elementos valorados con la misma puntuación por el personal de la UIS sede Málaga fue la salud y la espiritualidad (3,53); siendo éste el tercer elemento mejor valorado en los aspectos sociales. Mientras que los profesores ocasionales manifestaron que están satisfechos con la salud (3,67) se sienten moderadamente satisfechos con la espiritualidad. De otra parte, el personal administrativo contratado bajo la modalidad de temporal está satisfechos con la salud (3,60) y con la espiritualidad (3,30). Los profesores cátedra se sienten más satisfechos con su espiritualidad (3,74) que con la salud (3,48). A partir de los resultados en los temas de la satisfacción con la familia, la libertad, la salud y la espiritualidad, se evidencia que la población encuestada calificó estos aspectos en el rango de la máxima calificación, deduciendo que en estos temas les va muy bien, están satisfechos y que en términos generales su vida está muy bien.

Como satisfactorio es evaluado las relaciones afectivas y la de los amigos (3,40 y 3,49) respectivamente. En cuanto a las relaciones afectivas, son el personal administrativo, los que más satisfactorios están (3,50); seguidamente los profesores cátedra la valoran en un rango similar

(3,48). Es importante intervenir el profesional de prestación de servicios por que lo valora como moderadamente satisfactorio. Lo anterior, indica que esta población están a gusto con sus vidas en este aspecto, son conscientes que las relaciones afectivas pueden mejorar, sin embargo, es un tema que les agrada de su vida.

El tema de vivienda es un aspecto que pese a que se valora con satisfactorio está al límite (3,22). El personal administrativo que corresponde a planta temporal manifiesta que están moderadamente satisfactorios (2,90). Los profesores planta valoran este aspecto con la mayor ponderación (3,33).

Es importante analizar que el aspecto menor valorado por el personal de la sede UIS Málaga, son las finanzas. Se calificó en el rango de moderadamente satisfecho (2,84), destacando que los profesores cátedra ponderaron esta satisfacción más baja (2,74). De igual manera, el personal de servicios generales valoró este aspecto en el mismo nivel con 2,80. Tanto los profesores ocasionales, el personal administrativo de planta temporal y de prestación de servicios, manifestaron estar satisfechos con sus finanzas (3,0). Según las apreciaciones de los trabajadores de la sede, se interpreta que es un tema donde las personas reconocen que tienen problemas, pese a que son pequeños pero que significa notoriamente su vida y por tanto se debe prestar especial atención para que mejore este aspecto.

El tema de la recreación y el ocio es valorado con nivel de satisfacción de 3,02 (segunda menor valoración) y son los profesores de planta ocasional y el personal outsourcing los que ponderaron con la más baja calificación (2,0 y 2,83, respectivamente). Llama la atención esta valoración si se relaciona con las respuestas positivas frente a la libertad. Se recomienda revisar las razones, en razón a que si las personas están satisfechas con la libertad, debería organizar su tiempo para la recreación y el ocio. Evidentemente, es muy importante prestar atención a la recreación dado que

según el rango de valoración ya se evidencia como un problema podría ser muy importante para los trabajadores de la sede.

Analizando otras investigaciones, se encontró que Gomez, Villegas, Barrera, & Cruz (2007) en el estudio realizado a 795 miembros de la comunidad universitaria de los Andes que evaluó el bienestar subjetivo a partir de la satisfacción con algunos aspectos de la vida (p.ej., salud, relaciones afectivas y trabajo) encontró que los participantes valoraron de manera satisfactoria la mayor parte de los aspectos, especialmente la familia, la libertad y los amigos, logrando la máxima calificación, como lo manifiestan la comunidad de la UIS sede Málaga. Asimismo la población encuestada de la Universidad de los Andes manifestaron estar contentos con la vivienda (5,58), al igual que lo expresaron en la UIS (3,22). En el tema particular de las finanzas y las relaciones afectivas, la comunidad universitaria de los Andes calificaron como satisfechos (4,47 y 4,74 respectivamente). La comunidad de la UIS evaluó como moderadamente satisfechos (2,84) el tema de las finanzas y están satisfechos con las relaciones afectivas (3,40).

En otra investigación realizada en 1995 a 96 españoles (Sanchez & Quiroga, 1995) se concluyó que tanto la satisfacción familiar y laboral es muy positiva. La valoración de satisfacción familiar y laboral correspondió a 7,6 y 6,9, respectivamente, en una escala de 0 a 10.

Estos temas evaluados en los diferentes estudios, tanto de la UIS como de las otras Instituciones mencionas anteriormente, hacen relevancia a la teoría de la motivación humana planteada por Abraham Maslow. (Maslow, 1943) Dentro de la categorización de las necesidades de Maslow, se encuentran las fisiológicas, de seguridad y de amor, afecto y pertinencia, las cuales hacen referencia a las necesidades básicas y de supervivencia en el caso de las fisiológicas. Las necesidades de seguridad, colcadas en otro eslabón según Maslow y hacen referencia a la seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, y de salud entre otras. Las necesidades de amor,

afecto y pertinencia, se orientan a la necesidad de casarse, de tener familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o grupos sociales. De igual manera, la teoría de bienestar del trabajador de Warr, establece variables sociodemográficas como son la edad, género y familiares entre otros, variables individuales que se orientan hacia afectividad tanto de familia como en la sociedad. Por su parte, el modelo analítico de factores psicosociales en el trabajo, establece tres bloques de realidades entre las que se encuentran las condiciones individuales orientadas hacia las características personales. Asimismo, la teoría del bienestar o modelo PERMA describe cinco factores que explican el bienestar humano, donde se destaca el de relaciones que se orienta hacia la capacidad de establecer relaciones y a través de la cuales alcanza satisfacción. En la teoría de la motivación del trabajo: Teoría bifactorial de Herzberg, la motivación se clasifica en dos factores, higiénicos o extrínsecos en donde se define las relaciones interpersonales.

Como se puede evidenciar, las preguntas formuladas en el cuestionario aplicado a la población de la sede UIS Málaga, en los aspectos tanto en las características sociales, económicas, culturales e intelectuales como en los aspectos sociales, están relacionadas con las diferentes teorías y modelos planteados en el marco teórico del presente estudio.

En la tabla 20 se presenta un resumen estadístico descriptivo del aspecto social del personal de la sede UIS Málaga.

Tabla 21.
Descripción Estadístico del aspecto social

	N	Máximo	Media	Desv. típ.
¿Qué tan satisfecho estás con tu salud?	45	4	3,53	,548
¿Qué tan satisfecho estás con tus finanzas?	45	4	2,84	,638

¿Qué tan satisfecho estás con tu vivienda?	45	4	3,22	,927
¿Qué tan satisfecho estás con tus amigos?	45	4	3,49	,589
¿Qué tan satisfecho estás con tu familia?	45	4	3,89	,318
¿Qué tan satisfecho estás con tu libertad?	45	4	3,56	,659
¿Qué tan satisfecho estás con tu recreación y ocio?	45	4	3,02	,753
¿Qué tan satisfecho estás con tus relaciones afectivas?	45	4	3,40	,654
¿Qué tan satisfecho estás con tu espiritualidad/ religión?	45	4	3,53	,786
N válido (según lista)	45			

Nota: detalle de la descripción estadística del aspecto social de la población estudiada

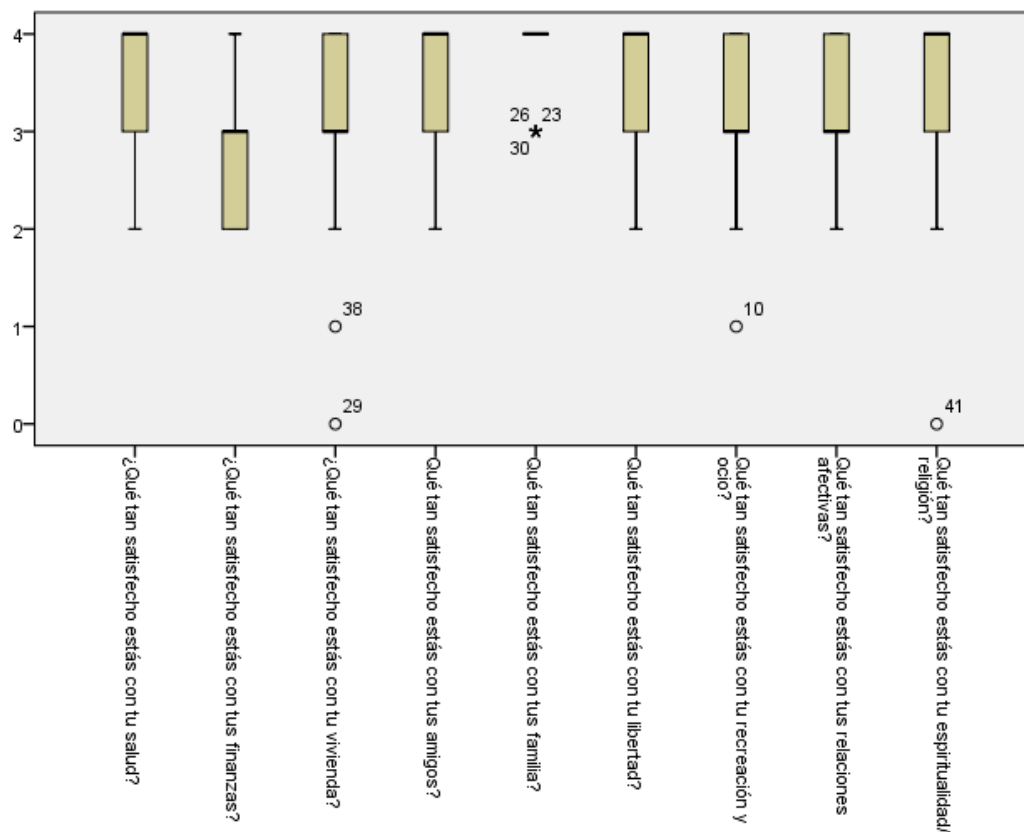


Figura 18. Boxplot aspecto social

En la figura 18 se observa que las respuestas son asimétricas y se ubican en el rango superiores de los percentiles. Sin embargo, se encuentran algunas personas que no están de acuerdo con la

mayoría de la población. Se resalta que el aspecto financiero para la gran mayoría se encuentra por debajo de la satisfacción.

La parte social se resalta que solo hay un factor valorado con medianamente satisfecho, los otros parámetros se valoraron con satisfecho. Lo anterior indica que en los temas asociados a temáticas sociales según la interpretación de resultado propuesta en la escala de Modelo de Andrews & Withey se podría decir que los empleados de la UIS sede Málaga son personas que se encuentran a gusto con sus vidas y en estos aspectos les va a ir bien, sin embargo, la vida no es perfecta, en términos generales los empleados califican su vida como agradable, y los diferentes temas sociales de la vida van razonablemente bien.

4.2 Percepción de la población en relación con el ambiente laboral

A partir de las preguntas formuladas en el instrumento para medir la percepción del personal de la sede UIS Málaga frente al ambiente laboral, se presentan los resultados en la tabla 21.

Tabla 22.
Información General sobre el ambiente Laboral

		Tipo de contratación en la UIS Málaga											
		Planta Ocasional		Planta Temporal		Cátedra		Prestación de Servicios		Outsourcing		Total	
		Media	Desv	Media	Desv	Media	Desv	Media	Desv	Media	Desv	Media	Desv
Forma de contratación con que cuento en este momento		2,67	,816	3,50	,527	2,65	,832	3,00	.	2,80	,447	2,87	,786
Duración de mi jornada de trabajo		3,67	,516	3,50	,527	3,17	,717	4,00	.	3,40	,548	3,36	,645

Tabla 22.

Información General sobre el ambiente Laboral

	Tipo de contratación en la UIS Málaga											
	Planta		Planta		Cátedra		Prestación de		Outsourcing		Total	
	Ocasional		Temporal				Servicios					
	Media	Desv	Media	Desv	Media	Desv	Media	Desv	Media	Desv	Media	Desv
Oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo	3,33	,816	3,50	,527	3,39	,722	3,00	.	2,60	,894	3,31	,733
Reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo	3,00	,632	2,80	,789	3,22	,736	3,00	.	2,80	,447	3,04	,706
Desempeño en mi trabajo	3,67	,516	3,30	,483	3,70	,470	4,00	.	4,00	,000	3,64	,484
Indicaciones sobre la forma en que debo hacer mi trabajo	3,33	,516	3,40	,699	3,48	,593	3,00	.	3,20	,447	3,40	,580
Forma en que se evalúan los procedimientos de mi trabajo	2,83	,753	3,20	,789	3,30	,765	3,00	.	3,20	,447	3,20	,726
Retroalimentación de los resultados de la supervisión de mi trabajo	2,50	,837	3,30	,675	3,26	,689	3,00	.	3,20	,447	3,16	,706

Tabla 22.

Información General sobre el ambiente Laboral

	Tipo de contratación en la UIS Málaga											
	Planta		Planta		Cátedra		Prestación de		Outsourcing		Total	
	Ocasional		Temporal				Servicios					
	Media	Desv	Media	Desv	Media	Desv	Media	Desv	Media	Desv	Media	Desv
Insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales	2,50	,548	3,00	,816	2,87	,920	3,00	.	3,60	,548	2,93	,837
Contribución de mi trabajo al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo	2,33	1,033	3,40	,516	3,04	,562	4,00	.	3,60	,548	3,11	,714
Motivación para estar muy activo en mi trabajo	3,17	,408	3,50	,527	3,17	,650	4,00	.	3,40	,548	3,29	,589
Solución de conflictos en mi trabajo	2,83	,753	3,00	,471	3,35	,647	3,00	.	3,20	,447	3,18	,614
Ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas	2,50	,548	2,50	,850	3,22	,600	4,00	.	3,80	,447	3,04	,767

Tabla 22.

Información General sobre el ambiente Laboral

	Tipo de contratación en la UIS Málaga											
	Planta		Planta		Cátedra		Prestación de		Outsourcing		Total	
	Ocasional		Temporal				Servicios					
	Media	Desv	Media	Desv	Media	Desv	Media	Desv	Media	Desv	Media	Desv
Reconocimiento de mi jefe inmediato por el esfuerzo de hacer bien mi trabajo	3,17	,753	3,40	,843	3,39	,722	3,00	.	3,00	,707	3,31	,733
Apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas	3,50	,837	3,60	,516	3,43	,662	4,00	.	3,40	,548	3,49	,626
Oportunidad de expresar mis opiniones en cuanto al trabajo	3,33	,816	3,20	,422	3,26	,689	4,00	.	3,20	,837	3,27	,654
Muestra de reconocimiento por las actividades que realizo de parte de los usuarios o clientes de la Institución	2,67	,516	3,20	,789	3,39	,499	3,00	.	3,00	1,000	3,20	,661

Tabla 22.

Información General sobre el ambiente Laboral

		Tipo de contratación en la UIS Málaga											
		Planta Ocasional		Planta Temporal		Cátedra		Prestación de Servicios		Outsourcing		Total	
		Media	Desv	Media	Desv	Media	Desv	Media	Desv	Media	Desv	Media	Desv
Mis actividades													
laborales me dan													
oportunidad de		3,50	,548	3,30	,823	3,57	,590	4,00	.	3,60	,548	3,51	,626
convivir con mi													
familia													

Nota: detalle sobre información a nivel general sobre el ambiente laboral del personal administrativo y docente de la sede UIS Málaga.

De las variables establecidas para determinar el nivel de satisfacción del personal de la sede UIS Málaga frente al ambiente laboral, se observa que los elementos que generan mayor satisfacción es trabajar en la Universidad Industrial de Santander (3,87), seguido del trato recibido por los superiores (3,69), la relación de las funciones que desempeña (3,67) y el desempeño en el trabajo (3,64). En lo relacionado con la satisfacción de trabajar en la UIS se destaca que toda la población encuestada excepto los profesores cátedra lo calificaron con la máxima valoración (4.0). Los profesores cátedra y el personal de prestación de servicios manifiestan que el trato recibido por los superiores es satisfactorio y altamente satisfactorio (3,70 y 4,0) respectivamente. Estos aspectos fueron calificados en el máximo rango establecido, asimismo se interpretar que los trabajadores de la UIS consideran que están satisfechos en estos temas y que en sus vidas, estos temas, son valorados como estupendos.

Referente a la satisfacción con relación a las funciones que desempeña el personal de la Universidad, son los profesores planta y el personal de prestación de servicios quienes valoraron con la mayor valoración (4,0). Seguidamente el personal administrativo que corresponde a los de planta temporal, calificaron este aspecto en 3,80. Al igual que los temas anteriores, este nicho de personas se ubican en el máximo rango de la calificación por tanto consideran que están a gusto con las funciones que desempeñan.

En cuanto al desempeño laboral, el personal de servicios generales y de prestación de servicios lo valoró como altamente satisfactorio (4,0). Seguidamente los docentes cátedra y de planta ocasional manifestaron un desempeño satisfactorio con (3,70 y 3,67).

Dentro del ambiente laboral los elementos con menor valoración son las oportunidades que brinda la Universidad para capacitación y correspondientemente el tipo de capacitación que le ofrece la Institución, 2,49 y 2,62, respectivamente. Al respecto son los profesores planta ocasional quienes más insatisfechos se encuentran por las oportunidades de capacitación. Asimismo, los profesores cátedra expresaron que se encuentran medianamente satisfechos tanto con las oportunidades de capacitación, así como, con la capacitación que reciben por parte de la Institución. Pese a que la capacitación y la forma de contratación no están calificadas en el menor rango, si se identifican como problemas y que es un tema insatisfechos en la vida de los trabajadores de la UIS.

Se identificaron dos temas que fueron valorados con nivel de satisfacción de 3,04 y corresponde al reconocimiento por el trabajo y a la ayuda que recibe de parte de los compañeros cuando se encuentran en dificultades. El personal que considera que el reconocimiento es poco son el personal administrativo contratados bajo la modalidad de planta temporal como los outsourcing (2,8). De otra parte, son los profesores planta ocasional y los administrativos planta temporal,

quienes expresan su inconformismo con la ayuda que recibe de parte de sus compañeros en ocasiones de dificultad (2,5). Se interpreta que esta valoración es un tema de insatisfacción en el ámbito del personal de la sede UIS Málaga.

En relación con lo anterior, el personal valoró como satisfactorio (3,11) la contribución del trabajo al logro de los objetivos comunes con los compañeros de trabajo. En este aspecto son los profesores tanto planta ocasional como cátedra quienes manifiestan su inconformismo (2,33 y 3,04) respectivamente.

Dos aspectos ponderados como medianamente satisfechos es la forma de contratación y el salario que recibe el personal por el desempeño laboral, (2,87 y 2,98) respectivamente. De la población que labora en la sede UIS Málaga, los profesores cátedra manifestaron la menor valoración con la forma de contratación, la ponderación siguiente corresponde a los profesores planta ocasional (2,65 y 2,67). Adicionalmente, un aspecto valorado en 2,93 y que corresponde a menor satisfacción son los insumos con que cuenta para el desempeño laboral. En este aspecto se destaca que son los profesores quienes expresan esta insatisfacción tanto los profesores de planta ocasional como los profesores cátedra. Por tanto al identificarlos como problemas

En este componente relacionado con el ambiente laboral, los 265 administradores de las farmacias de Grupo Difare afirmaron estar felices (5,72) en una escala de 1 a 7 (Lopez & Fierro, 2015). De igual manera, el equipo de la UIS valoró este componente (3,24). En la investigación “Relaciones entre satisfacción familiar y laboral: Variables moduladoras” los 96 españoles encuestados expresaron estar felices (6,9); en una escala de 0 a 10 (Sanchez & Quiroga, 1995).

La empresa consultora y líder en el sector de recursos humanos en España, (Perdiguero, Herencias, Paradela, Sarralde, & Molinero, s.f.), durante los años 2014, 2015 y 2016 aplicaron una encuesta sobre felicidad en el trabajo. En el 2016 se aplicó la VI Encuesta Adecco La felicidad en

el Trabajo a 2400 profesionales españoles expresaron que lo importante a la hora de alcanzar la felicidad laboral es disfrutar de un buen ambiente en el trabajo (8,38 puntos sobre 10), disfrutar de un horario que permita conciliar trabajo y vida personal (8,24) y un buen salario (8,22 puntos). Pese a esta valoración sobre el salario, 6 de cada 10 trabajadores renunciarían a tener un mejor sueldo a cambio de gozar de mayor felicidad laboral, (Perdiguero y otros, 2017). En el caso particular de los trabajadores de la UIS sede Málaga, manifestaron estar satisfechos con el ambiente laboral (3,24 sobre 4). Sin embargo, en el caso particular del salario expresaron estar medianamente satisfechos (2,98 sobre 4). Lo anterior indica, que al igual que los Españoles consideran que un buen salario es un factor determinante para alcanzar la felicidad laboral.

Las preguntas seleccionadas para el ambiente laboral, se enmarcan dentro de los postulados relacionados en las diferentes teorías. La teoría bifactorial de Herzberg, establece factores motivacionales o extrínsecos que se encuentra en el trabajo mismo, en los estudios o posgrados entre otros. Para Warr a través del modelo de bienestar del trabajador, existen variables del medio que permiten placer/displacer, ansiedad/comodidad y depresión/ Entusiasmo. Dentro de las tres realidades expuestas en el modelo analítico de factores psicosociales en el trabajo, se analizan las condiciones organizacionales (contexto laboral en el que se desenvuelve la persona) y las percepciones del trabajo (resultados de la relación entre el contexto y la persona). La teoría del bienestar o modelo PERMA de Martin Seligman, dentro de los cinco factores describe el bienestar humano a través del compromiso, el logro y el significado, temáticas que se abordaron en el compendio de preguntas del ambiente laboral. Asimismo, en el modelo de felicidad en el trabajo, planteado por Fernandez, enuncia una propuesta de valor a través de la positividad, el logro y reconocimiento, el desarrollo personal y profesional y el sentido entre otros. Finalmente, el modelo integrado de planeación y gestión de la función pública de Colombia, explicita una ruta de la

felicidad que está orientado hacia mejorar el entorno físico del trabajo y crear los incentivos basados en el salario emocional, entre otros. De lo anterior, se puede evidenciar que las preguntas que hicieron parte de la encuesta son correspondientes con las diferentes teorías y modelos propuestos para la presente investigación.

En la tabla 23 se presenta un resumen estadístico sobre los aspectos evaluados para el ambiente laboral de la población encuestada.

Tabla 23.

Resumen Estadístico sobre el ambiente laboral

	N	Media	Desv. típ.
Forma de contratación con que cuento en este momento	45	2,87	,786
Duración de mi jornada de trabajo	45	3,36	,645
Cantidad de trabajo que realizo	45	3,33	,674
Forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo	45	3,33	,564
Salario que recibo por mis actividades	45	2,98	,753
Condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)	45	3,31	,668
Oportunidades de actualización que me brinda la Institución.	45	2,49	,920
Tipo de capacitación que recibo por parte de la Institución	45	2,62	,716
Trabajar en esta Institución	45	3,87	,344
Con relación a las funciones que desempeño en esta Institución	45	3,67	,477
Uso que hago en mi trabajo de mis habilidades y potencialidades	45	3,42	,583
Realización de todas las tareas que se me asignan	45	3,56	,503
Trato que tengo con mis compañeros de trabajo	45	3,38	,716
Trato que recibo de mis superiores	45	3,69	,514
Oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo	45	3,31	,733

Tabla 23.

Resumen Estadístico sobre el ambiente laboral

	N	Media	Desv. típ.
Reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo	45	3,04	,706
Desempeño en mi trabajo	45	3,64	,484
Indicaciones sobre la forma en que debo hacer mi trabajo	45	3,40	,580
Forma en que se evalúan los procedimientos de mi trabajo	45	3,20	,726
Retroalimentación de los resultados de la supervisión de mi trabajo	45	3,16	,706
Insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales	45	2,93	,837
Contribución de mi trabajo al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo	45	3,11	,714
Motivación para estar muy activo en mi trabajo	45	3,29	,589
Solución de conflictos en mi trabajo	45	3,18	,614
Ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas	45	3,04	,767
Reconocimiento de mi jefe inmediato por el esfuerzo de hacer bien mi trabajo	45	3,31	,733
Apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas	45	3,49	,626
Oportunidad de expresar mis opiniones en cuanto al trabajo	45	3,27	,654
Muestra de reconocimiento por las actividades que realizo de parte de los usuarios o clientes de la Institución	45	3,20	,661
Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia	45	3,51	,626
N válido (según lista)	45		

Nota: detalle del resumen estadístico sobre el ambiente laboral del personal administrativo y docente de la sede UIS Málaga

En la tabla 23 se observa que, en el ambiente laboral, de los 30 elementos se evidenció cinco (5) aspectos valorados con medianamente satisfechos (por debajo de 3.0). Es importante resaltar

que estos aspectos están relacionados con capacitación, forma de contratación, salarios, oportunidades de actualización y con los insumos para el desempeño laboral. Al revisar son aspectos que desde la Institución se podría proponer alternativas para disminuir esta insatisfacción.

De otra parte, se encontraron 19 respuesta ubicadas dentro del rango 3,49 – 3,0. De acuerdo con la interpretación de los resultados, en este rango se evidencia que las personas están satisfechas con aspectos de la vida, pero claramente hay varios elementos que deben ser mejorados. Por lo anterior, la Universidad debe empezar a priorizar los tópicos evaluados en busca de la felicidad laboral de los empleados de la sede UIS Málaga.

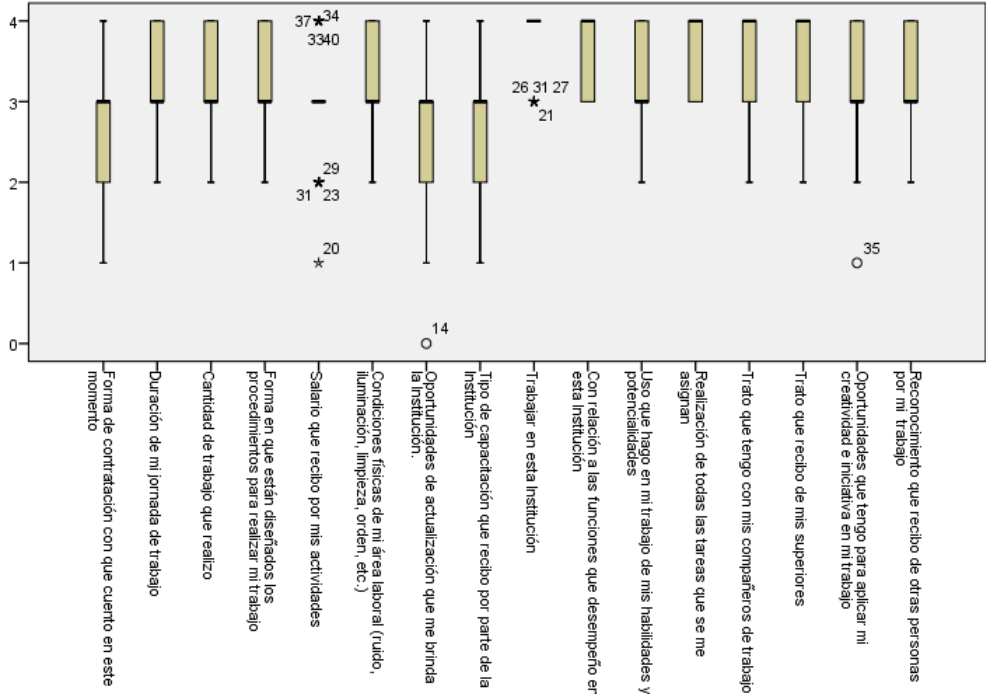


Figura 19. Bloxpot del ambiente laboral

En la figura 19 y 20 se observa que las respuestas de la población encuestadas se encuentran ubicadas en el mismo cuartil y que son similares.

4.3 Nivel de Satisfacción frente a las Expectativas Laborales

En la tabla 23 se presentan los resultados estadísticos según las opiniones de la población encuestada de acuerdo con el modo de contratación.

Tabla 24.
Información Estadística sobre las expectativas laborales

	Tipo de contratación en la UIS Málaga											
	Planta Ocasional		Planta Temporal		Cátedra		Prestación de Servicios		Outsourcing		Total	
	Media	Desv	Media	Desv.	Med	Desv	Media	Dev	Media	Desv	Media	Desv
Me siento identificado con los objetivos de la Institución	3,83	,408	3,80	,422	3,65	,487	4,00	.	3,60	,548	3,71	,458
Percibo que mi trabajo es útil para otras personas	3,83	,408	3,90	,316	3,74	,449	4,00	.	4,00	,000	3,82	,387
Las oportunidades de cambio de categoría se dan con base a currículo y no influencias. Solo para Docentes	3,67	,816	,00	-	3,52	,898	,00	.	,00	1,34	3,59	1,485
Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida con base a mi trabajo en esta Institución	3,83	,408	3,80	,422	3,48	,730	4,00	.	3,40	,548	3,60	,618
Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación	3,83	,408	3,80	,422	3,74	,449	4,00	.	2,60	,548	3,64	,570
Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la Institución ante los usuarios	4,00	,000	3,80	,422	3,91	,288	4,00	.	4,00	,000	3,91	,288
Considero que el logro de satisfacción personal que he alcanzado se deben a mi trabajo en la Institución	3,33	,516	3,40	,516	3,61	,583	4,00	.	3,60	,548	3,53	,548
Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo	3,83	,408	3,70	,483	3,70	,559	4,00	.	3,40	,548	3,69	,514
Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento	2,50	,837	2,80	1,398	3,09	,900	,00	.	3,40	,894	2,91	1,104

Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales.	3,83	,408	3,30	,483	3,70	,470	4,00	.	3,00	,707	3,56	,546
Encuentro a través de mi trabajo oportunidades de crecimiento personal	3,83	,408	3,60	,516	3,70	,470	4,00	.	3,40	,548	3,67	,477
Encuentro a través de mi trabajo oportunidades de crecimiento profesional	4,00	,000	3,40	,699	3,65	,647	3,00	.	1,80	,837	3,42	,866
Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo	3,33	,816	3,50	,527	3,52	,665	4,00	.	3,80	,447	3,53	,625
Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia	3,17	,753	3,50	,527	3,61	,583	4,00	.	3,80	,447	3,56	,586
Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas	3,50	,548	3,30	,823	3,26	,752	4,00	.	3,80	,447	3,38	,716
Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de familia (hijos, padres, hermanos / y otros)	3,33	,516	3,30	,675	3,39	,656	4,00	.	3,80	,447	3,42	,621
En mi trabajo se me realizan exámenes de salud por parte de la Institución	3,67	,516	3,50	,527	3,57	,728	4,00	.	4,00	,000	3,62	,614

Nota: detalle de información estadística sobre expectativas laborales del personal de la sede UIS de Málaga

Analizando las variables que se establecieron para medir el nivel de satisfacción frente a las expectativas personales y profesionales de las personas que laboran en la sede UIS Málaga, se

encuentra que el ítem mayor valorado corresponde a la contribución de la buena imagen de la Institución a partir del trabajo de los empleados (3,91). Se destaca que tanto los docentes de planta ocasional, los de prestación de servicios y el personal de servicios generales calificaron con la máxima ponderación este elemento. Asimismo, las personas casi siempre perciben que el trabajo que realizan es útil para otras personas (3,82). En este aspecto son el personal de servicios generales con los de prestación de servicios, quienes más perciben la utilidad de sus servicios. Lo anterior, permite deducir que el personal encuestado se sienten muy a gusto trabajando en la Universidad, siendo éste un aspecto de satisfacción en la vida de las personas.

De otra parte, temas como la identificación de los empleados con los objetivos de la Universidad, la mejora de las potencialidades de los empleados por estar en la Universidad trabajando y las oportunidades de crecimiento personal son valoradas con una alta calificación (3,71; 3,69 y 3,67) respectivamente. Los profesores y el personal de prestación de servicios son los que se sienten más identificados con la UIS. De Igual manera, este nicho de los empleados de la Universidad son los que identifican que mejoran mientras trabajan con la Institución, además que encuentran oportunidades de crecimiento personal. Sumandos al primer ítem identificado con mayor valoración, se clasifica en el mismo nivel de satisfacción la identificación con los objetivos institucionales y la manera como la Universidad potencia el profesionalismo de los empleados, siendo éstos aspectos que aportan al crecimiento de las personas.

Es importante resaltar que los empleados casi nunca consideran que la UIS le haya contribuido al tipo de vivienda que han logrado (2,91). Este aspecto lo afirman tanto los docentes de planta ocasional como los administrativos de planta temporal. En la tabla 24 se muestra un resumen estadístico sobre las expectativas laborales. Como problema se evidencia el tema que la Universidad no les aporta a la vivienda.

En la VI encuesta aplicada por la empresa Adecco se evidenció que 8 de cada 10 encuestados manifiestan que la racionalización de los horarios o la posibilidad de teletrabajar ocasionalmente contribuiría a la satisfacción laboral (Adecco_prensa, 2016). Asimismo, consideran como aspectos fundamentales para ser feliz en el trabajo, aspectos como la realización personal (7,96), el desarrollo de habilidades (7,97), los beneficios sociales que le aporta la empresa (7,42), la adecuación de la formación a las funciones (7,68). Al comparar los resultados de los trabajadores de la UIS, en promedio están satisfechos con los diferentes aspectos.

El bloque de preguntas que permiten analizar el nivel de satisfacción frente a las expectativas laborales, son temáticas que tanto Maslow, Warr, Fernandez, Seligman y Herzberg incluyen en sus teorías modelos, los cuales son la base del presente estudio. Se destaca que el modelo de la gestión pública de Colombia en su ruta de la felicidad cotempla cada uno de los aspectos que se evaluaron para conocer la satisfacción de los trabajadores de la sede de la UIS frente a las expectativas laborales.

Tabla 25.
Resumen Estadístico sobre las Expectativas laborales.

	Media	Desv. típ.
Me siento identificado con los objetivos de la Institución	3,71	,458
Percibo que mi trabajo es útil para otras personas	3,82	,387
Las oportunidades de cambio de categoría se dan con base a currículo y no influencias. Solo para Docentes	3,03	1,485
Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida con base a mi trabajo en esta Institución	3,60	,618
Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación	3,64	,570
Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la Institución ante los usuarios	3,91	,288

	Media	Desv. típ.
Considero que el logro de satisfacción personal que he alcanzado se deben a mi trabajo en la Institución	3,53	,548
Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo	3,69	,514
Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento	2,91	1,104
Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales.	3,56	,546
Encuentro a través de mi trabajo oportunidades de crecimiento personal	3,67	,477
Encuentro a través de mi trabajo oportunidades de crecimiento profesional	3,42	,866
Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo	3,53	,625
Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia	3,56	,586
Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas	3,38	,716
Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de familia (hijos, padres, hermanos / y otros)	3,42	,621
En mi trabajo se me realizan exámenes de salud por parte de la Institución	3,62	,614

Nota: resumen estadístico sobre las expectativas laborales del personal de la sede UIS Málaga

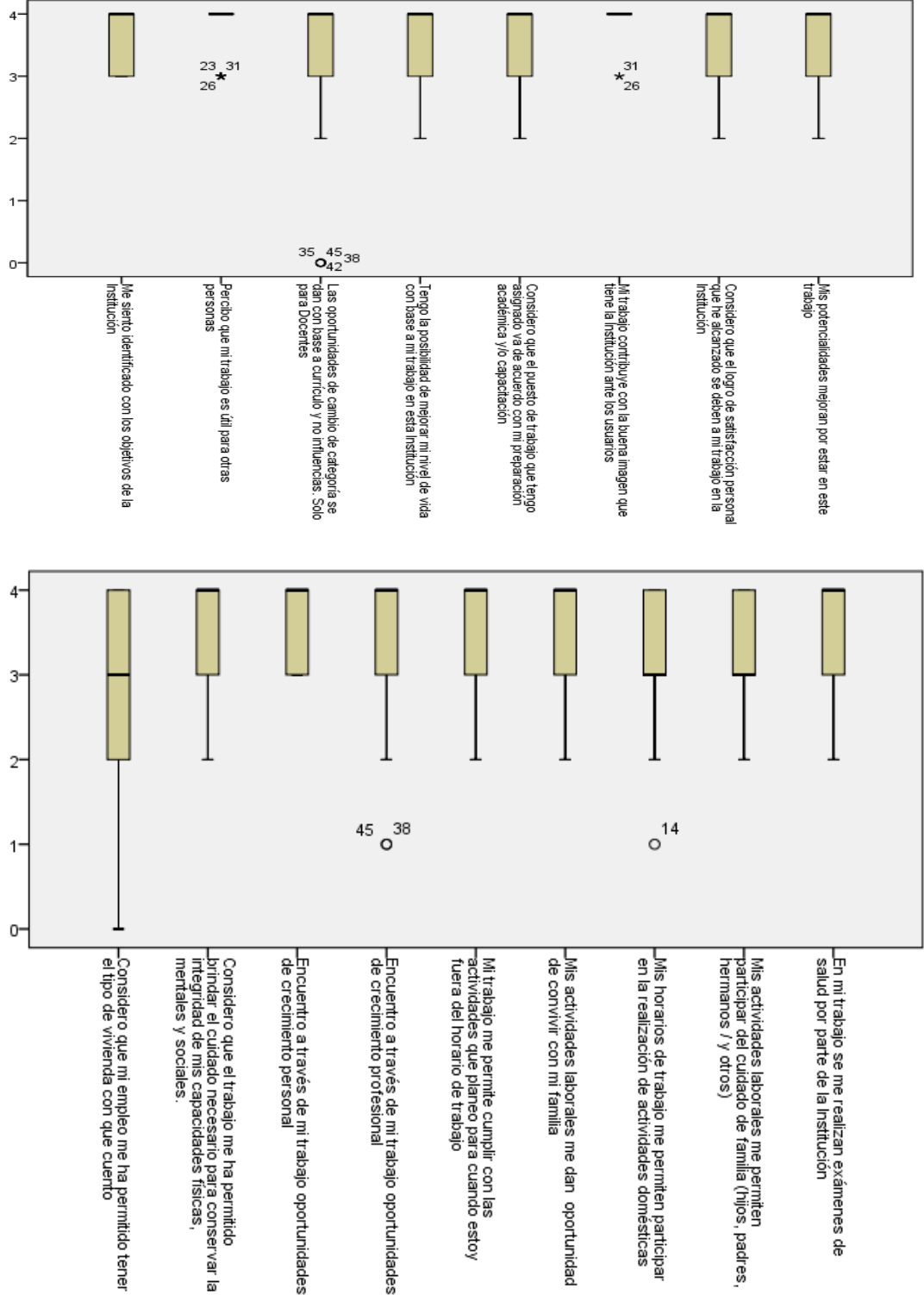


Figura 20. Blox plot sobre expectativas Laborales

Como se puede observar en la tabla 24 y en la figura 21, la mayoría de los elementos han sido evaluados en un nivel donde casi siempre la Institución contribuye a los diferentes tópicos de las expectativas laborales. Lo anterior significa que la población considera satisfechas sus expectativas, aclarando que existen elementos que merece la atención para mejorar el bienestar de los trabajadores.

5. Conclusiones

La felicidad laboral es un factor que se viene estudiando e implementando al interior de las empresas; particularmente en Colombia, se está abordando este tema a través del modelo integrado de planeación y gestión MIPG, el cual está reglamentado a través de 16 políticas para la función pública y que se está vinculado al sistema de gestión de las entidades públicas y privadas. En este modelo se prioriza al talento humano como el corazón del modelo y dentro de la dimensión del talento humano ya se establece la ruta de la felicidad.

El estudio sobre la felicidad laboral en Colombia se viene realizando al interior de las empresas multinacionales y en algunas entidades de la milicia y en la Universidad de los Andes. En el caso de la UIS, lo más cercano al tema de Bienestar es la encuesta sobre clima organizacional, sin embargo, no aporta en gran escala a la felicidad laboral. Pese a que la sede UIS Málaga es una población pequeña, es un primer paso para que talento humano conozca el nivel de felicidad laboral que consideran los trabajadores de la sede. El presente estudio permite concluir lo siguiente.

1. En relación con el nivel de satisfacción en los aspectos sociales como son la salud, finanzas, vivienda, amigos, familia, libertad y las relaciones afectivas, entre otras. Los trabajadores de la sede manifiestan que están satisfechos (3,38 en la escala de 1 a 4) ubicada esta calificación en el

rango de máxima valoración (3,50-4,0), deduciendo que los empleados consideran que les va muy bien en estos aspectos y que se encuentran muy satisfechos. Es de resaltar que de los 9 puntos encuestados, 4 aspectos están en un nivel de altamente satisfechos. Estos temas corresponden a la salud, la familia, la libertad y espiritualidad. Asimismo, se identificó que las finanzas es un tema en donde las personas manifiestan un nivel pequeño de satisfacción es el aspecto mas bajo evaluado en este aspecto (2,84). Pese a que esta calificación no se coloca en el menor rango de valoración se interpreta que es un punto problemático en la población encuestada de la sede UIS Málaga

2. En cuanto al ambiente laboral los funcionarios de la UIS están de igual manera satisfechos (3,24), pese a que se encuentra en el rango de satisfacción se encuentra menor valorado que el aspecto social. Para el ambiente laboral se determinaron 30 variables, entre las que se encuentra, el tema de contratación, jornada laboral, cantidad de trabajo, salario, capacitación, la realización con las actividades y en la Institución, reconocimiento y motivación entre otras. De las 30 variables cinco aspectos fueron evaluados como altamente satisfecho y corresponden a trabajar en la UIS, la oportunidad de aplicar las habilidades en el trabajo, el trato con compañeros, el reconocimiento al trabajo y las oportunidades que tiene de convivir con la familia. Sin embargo la población encuestada evaluó con la menor puntuación (2,49) las oportunidades de actualización que le brinda la Universidad en la sede, colocando este aspecto como moderadamente satisfecho.

3. Finalmente, el tema referente a las expectativas personales y profesionales fue el mejor evaluado (3,52) manifestando que es un aspecto altamente satisfecho. Este aspecto comprendió 17 variables en las que se encuentra: la identificación con los objetivos de a UIS, la utilidad del trabajo para otras personas, la satisfacción personal gracias al trabajo en la UIS, las oportunidades de crecimiento personal y profesional y las oportunidad de hacer otras actividades tanto por el horario

como por las actividades que realiza, entre otras. Es importante tener en cuenta que 12 variables se evaluaron con el máximo nivel de satisfacción. El aspecto mejor evaluado correspondió a: “Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la UIS ante los usuarios” (3,91). Al hacer una correlación con el ámbito de ambiente laboral se encuentra la relación con la alta satisfacción de trabajar en la UIS y la identificación con los objetivos institucionales. Pese a que en términos generales las expectativas personales y profesionales son evaluadas como altamente satisfactorias, los trabajadores evaluaron como medianamente satisfecho con la contribución que la Institución le ha brindado para el tipo de vivienda con que cuentan los empleados de la sede (2,91).

Se podría dar una gran conclusión y es que los trabajadores de la sede UIS Málaga se encuentran en un nivel de felicidad laboral de satisfacción (3,39). Esta conclusión se ubica en el segundo nivel de calificación y en este rango se puntúa a las personas que están a gusto con sus vidas y además creen que las cosas les va bien. Pese a que no son perfectas sus vidas la mayoría de las cosas les va muy bien. Es factible que el crecimiento y los retos estén presentes en sus vidas y este es el elemento que los clasifica como satisfechos con sus vidas. Se valora este nivel de satisfacción por que la mayoría de los aspectos de la vida van bien, sin embargo, consideran que deben mejorar constantemente, buscando realizar un cambio vital. La presente conclusión permite deducir que la hipótesis planteada no fue cierto, dado que se manifestó que el nivel era aceptable.

6. Recomendaciones

Teniendo en cuenta que desde la función pública ya se está evaluando los temas relacionados con la felicidad laboral, y que la Universidad Industrial de Santander, ya formuló un modelo de gestión que involucra no solo los aspectos del sistema de gestión de calidad sino que incluyó los

temas relacionados con el MIPG, es importante que se mida el nivel de felicidad tanto de docentes y administrativos de todas las sedes de la Universidad.

A partir del presente estudio, se recomienda formular estrategias que permita seguir midiendo la felicidad laboral en correspondencia con las políticas institucionales y el planteamiento del plan de desarrollo institucional 2019 – 2030. Asimismo, la política debe adjudicarsele recursos que conlleven a la mejora continua en este aspecto de felicidad laboral.

Asimismo, se recomienda hacer la correlación entre el nivel de felicidad y la productividad en la Universidad por parte de los actores trabajadores. En tal sentido, se recomienda participar en la primera Investigación de Engagement laboral en Colombia, medición programada para 50 empresas por parte de la fundación Chile, consultora internacional cuya misión es promover la innovación en la gestión del capital humano al servicio de la productividad y sostenibilidad económica. Como resultado de la investigación se le entregará a la Universidad los resultados para entender las condiciones de trabajo que estimulan altos niveles de energía, dedicación y concentración de los trabajadores, así como también, contrastar en con el nivel de engagement y agotamiento de los empleados. Como parte final del informe se recibirá las conclusiones y recomendaciones desde la consultoría para iniciar un proceso orientado al mejoramiento del engagement de los empleados de la Universidad Industrial de Santander. A partir de estos resultados, se recomienda plantear estrategias que logre que los empleados se entusiasmen con el trabajo y de esta manera aumentar la productividad, logrando aumentar el desempeño individual al igual que el de la Institución.

Para tratar los temas financieros, se propone que a través de la Universidad se cree una cooperativa o un fondo que incluya a los docentes cátedra y empleados temporales para poder

manejar el tema de las finanzas de los empleados, en razón a que son aspectos que se mostraron débiles en el presente estudio.

En cuanto al tema de manejo del tiempo libre u ocio, identificado como insatisfecho, se propone abrir espacios deportivos para la comunidad universitaria en la sede UIS Málaga, así como espacios de entrenamientos semanales para contribuir a la salud corporal y mental. De igual manera, hacer seguimiento en los temas de salud a partir de los resultados médicos realizados por la Universidad.

Referencias Bibliográficas

- A., A. (2014). Perma un modelo para tener colaboradores felices. *Alto Nivel*, 56.
- Adams, J. S. (1965). Desigualdad en el intercambio social. *Avances de la psicología social experimental*, 267-299.
- Adecco_prensa. (2016). VIencuestaAdecco-FelicidadEnElTrabajo-NotaDePrensa.pdf. *Adecco Prensa*, págs. 3-8.
- Agut, N. S., & Carrero, P. V. (2007). Contribuciones al estudio de la motivación laboral: enfoques teóricos desde la dimensión de autoexpresión del ser humano. *Revista de Psicología del trabajo y las organizaciones*. Volúmen 23 No. 2, 203-225.
- Ancochea, M. (2017). La felicidad se abre hueco en la empresa. *Capital Humano*. Vol. 30. Issue 323, 18-19.
- Andres, S. V. (2013). *Tesis Doctoral Liderazgo Transformacional, Capacidad de Aprendizaje Organizativo y Felicidad en el Trabajo*. Valencia: Universidad de Valencia, Facultad de Economía, Departamento de Dirección de Empresas "Juan José Renau Piqueras".
- Angarita, L. C. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 31(8), 527-538.
- Antonio, P. A. (2008). Consideraciones Conceptuales sobre motivación. *Revista Electrónica Medisur*, 2.
- Arboleda, P. G., & Sanín, P. A. (2017). Gestión de la felicidad corporativa realizada por nueve empresas de la ciudad de Medellín. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, Tomo 16, Número 2, 21-35.

- Baltazar, R. G., Santacruz, G. H., Estrada, J. S., & Serrano, M. P. (2010). Elaboración y Validación del Instrumento para medir Calidad de Vida en el Trabajo "CVT-GOHISALO". *Ciencia & Trabajo Vol. 12*, 332-340.
- Bandura, A. (2001). Social Cognitive Theory: An Agentic Perspective. *Annual Review of Psychology Vol. 52*, 1-26.
- Barsade, S. B. (2003). *The affective revolution in organizational behavior: The emergence of a paradigm*. In J. (2a. Ed. ed.). Nueva Jersey: Hillsdale: Greenberg, OB: The State of Science .
- Blanch, J. M., Sahagún, M., & Cervantes, G. (2010). Estructura factorial del cuestionario de condiciones de trabajo. *Psicología del Trabajo y de las organizaciones Vol. 26*, 175-189.
- Carazo, J. A. (2010). Las empresas felices son más productivas y competitivas. *Capital Humano. Vol. 23. Issue 244*, 86-95.
- Consejo para la gestión y desempeño Institucional. (Agosto de 2018). *Manual Operativo Sistema de Gestión Modelo Integrado de Planeación y Gestión*. Obtenido de Página Departamento Administrativo de la Función Pública: <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>
- Consejo Superior de la Universidad Industrial de Santander. (2019). *PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2019-2030*. Bucaramanga: UIS.
- Cropanzano, R. y. (2001). When a "happy" worker is really a "productive" worker: A review and further refinements of the happyproductive worker thesis. *Consulting Psychology Journal, n° 53*, 182-199.

- Csikzenmihalyi, M., & Csikzenmihalyi, I. S. (1966). *Optimal experience Phychological studies of flow in consciousness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cuevas, F. (2012). <http://www.coscatl.com/articulos/engagement-compromiso-organizacional.htm>.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum.
- Deci, R. M. (2001). On Happiness and Human Potentials: A Review of Research on Hedonic and Eudaimonic Well-Being. *Annual Review of Psychology*.
- Departamento Nacional de Planeación. (16 de Agosto de 2016). *Departamento Nacional de Planeación*. Obtenido de <https://www.dnp.gov.co/Paginas/DNP%20revela%20primer%20diagn%C3%B3stico%20de%20felicidad%20para%20Colombia.aspx>
- Díaz, P. F., & Carrasco, G. M. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y Administración*. 2018, Vol. 63 Issue 4, p1-14. 14p, 1-14.
- Diener, E. (1984). Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*, Vol 95, No. 3.
- Duche-Perez, A. B., & Rivera, G. G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*. Vol. 18. Issue 2, 364-373.
- Duró (Citado por Fernandez), E. (2016). Felicidad en el trabajo. *Papeles del Psicólogo*, 143-151. Obtenido de <http://www.papelesdelpsicologo.es>
- Dutschke, G. (2013). Factores condicionantes de la felicidad organizacional. Estudio exploratorio de la realidad en Portugal. *Revista de Estudios empresariales*, 21-43.

- Ehteshami, S. (2018). The happiness Design: An Innovation Study. *ProQuest Dissertations and Theses*, 1-144.
- emprendimiento, C.-i. (.i. (15 de Noviembre de 2015). Obtenido de <http://www.colombia-inn.com.co>
- Espinal, R. L., Trujillo, J. M., & Sanín, P. A. (2018). Bienestar Subjetivo y Tipo de vinculación en una entidad pública del orden municipal: Un estudio predictivo. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. Tomo 37. Número 1, 17.
- Fernandez, I. (2015). *Felicidad Organizacional. Cómo construir felicidad en el trabajo*. Santiago de Chile: Ediciones b.
- Fernández, I. (2016). *Felicidad Organizacional. Cómo construir felicidad en el trabajo*. Ediciones B.
- Fisher, C. D. (5 de Noviembre de 2010). Happiness at Work. *International Journal of Managament Reviews*, Volumen 12, Issue 4, 384-412.
- Francisco A. Laca Arocena, J. C. (2006). Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental. *Psicología y Salud*, Vol. 16, Núm. 1: 87-92, 90.
- Gabini, S. (2017). Adaptación y validación de un instrumento para medir felicidad en el trabajo. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. Tomo 36. Número 2, 36-45.
- Garcia , C., Higa, S., Villanueva, B., & Enrique, W. (2018). *Medición de la felicidad en una empresa de consultoría en proyectos de ingeniería*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Gómez Jose Julian, V. M. (2016). Felicidad en el trabajo: acercamiento a través de una propuesta de entrevista estructurada.

- Gómez, J., & Muñoz, M. (2016). *Felicidad en el trabajo : acercamiento a través de una propuesta de entrevista estructurada (Tesis especialización)*. Medellín: Universidad de Antioquia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10495/8020>
- Gomez, V., Villegas, C., Barrera, F., & Cruz, J. (2007). Factores Predictores de Bienestar subjetivo en una muestra Colombiana. *Revista Latinoamericana de Psicología*. Volúmen 39 No.2, 311-325.
- Gonzalez, B., Hidalgo, S., Salazar, G. J., & Preciado, S. (2010). Elaboración y validez del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo "CVT-GOHISALO". *Ciencia & Trabajo*, 332-340.
- González, Hidalgo, Salazar, & Preciado. (Abril de 2010). *University of Guadalajara*. Obtenido de Bepress: https://works.bepress.com/jose_salazar/4/
- Grupo Aukera, Consultores argentinos. (s.f.). *grupoaukera.com*. Obtenido de <http://www.grupoaukera.com/>
- Harvard Deusto Business Review. (2016). Todo es cuestión de actitud Gestión de la felicidad. *Harvard Deusto Business Review*, 6-12.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 53-62.
- J. B., & Kern, M. L. (2016). The PERMA- Prolifer: A Brief multidimensional measure of flourishing. *international journal of wellbeing*, 1-48.
- Jansen. (2013). La lógica de la investigación por encuesta cualitativa y su posición en el campo de los métodos de investigación social. *Paradigmas* 5, 39-72.
- Josep M. Blanch, M. S. (2010). Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Vol. 26 No.3.

- Kahn, W. A. (1992). To Be Fully There: Psychological Presence at Work. *Human Relations*, 321-349.
- Lideres, R. (2015). *Revista lideres*. Obtenido de Lideres.Ec: <http://www.revisalideres.ec>
- Llanos, B. (Agosto de 2005). La felicidad laboral es un buen negocio. *Entrepreneur Mexico* , Vol. 13, Issue 8, 100-102.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting & task performance*. Englewood Cliffs: NJ: Prentice-Hall.
- Lopez , J., & Fierro, I. (2015). Determinantes de la felicidad en los administradores: una investigación realizada en las farmacias del Grupo Difare en Ecuador. *Universidad & Empresa*, 181-211.
- López, J. P., & Fierro, I. (2015). Determinantes de la felicidad en los administradores: una investigación realizada en las farmacias del Grupo Difare en Ecuador. *Universidad & Empresa Vol. 17 Issue 29*, 181-211.
- López, M. J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión del Tercer Milenio. Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas. UNMSM*, 25-36.
- Lyubomirsky, S., & King, L. (5 de Marzo de 2005). *The benefits of frequent positive affect*. Obtenido de www.apa.org/journals/releases/bul
- Maison, P. (2013). *El trabajo en la posmodernidad: reflexiones y propuestas sobre las relaciones en tiempos de la Generación Y*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.
- Maldonado, d. L. (2007). La satisfacción en el trabajo y su relación con la efectividad ética organizacional. Caso específico del profesorado univesitario. *Dissertations & Theses*, 1-523.

- Marisa Salanova Soria, W. B. (2004). El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de recursos humanos. *Estudios Financieros No. 261*, 116.
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, Vol 50(4), 370-396.
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Moccia, S. (2016). *Revista Redalyc.org*. Obtenido de Redalyc. org: www.psychologistpapers.com
- Moreno, F. Z., & Ibarra, M. L. (2017). Fiabilidad y Validez de la Escala de Felicidad de Lima en trabajadores de empresas de servicios. *Desarrollo Gerencial, enero-junio 2017, Vol. 9 Issue 1*, 16-34.
- Murillo, S. M., Ramírez, B. M., Maldonado, R. S., & García, R. B. (2014). Validación de un instrumento de la calidad de vida laboral en una institución de educación pública a nivel superior en México. *International Journal of Arts & Sciences; Tomo 7 No. 5*, 61-79.
- Naciones Unidas. (2012-2015). *World Happiness Report*. New York: John Helliwell, Richard Layard y Jeffrey Sachs.
- OECD. (2013). *OECD Guidelines on Measuring Subjective Well-being*.
- Orejuela, G. J., & Ramírez, A. (2011). Aproximación cualitativa al estudio de la subjetividad laboral en profesionales colombianos. *Pensamiento Psicológico. Tomo 9. Número 16*, 125-144.
- Pelin Kesebir, E. D. (2008). En busca de la felicidad: respuestas empíricas a las preguntas filosóficas. *Perspectivas sobre la ciencia psicológica Volúmen 3*, 117-125.
- Perdiguero, L., Herencias, P., Paradela, A., Sarralde, M., & Molinero, L. (2017). *VI Encuesta Addeco-Felicidad en el trabajo*. Obtenido de VI Encuesta Addeco-Felicidad en el trabajo-Notadeprensa: <https://www.adeccogroup.es/wp-content/uploads/notas-de-prensa/808.pdf>

- Perdiguero, L., Herencias, P., Paradela, A., Sarralde, M., & Molinero, L. (s.f.). Adecco. Obtenido de Adecco: www.adecco.es
- Portafolio. (14 de Abril de 2016). *Portafolio* . Obtenido de Portafolio - Economía: www.portafolio.co/economia/feliz-aumenta-productividad
- Salas, V. A., Fernández, G. R., & Pozo, H. M. (2018). Evaluación por competencias y felicidad en el trabajo: las claves de la retención del talento. *Capital Humano*. Vol. 31 Issue 332, 70-72.
- Salazar EJG, G. P. (2009). Clima y Cultura Organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud (ACIMED)*, 67-65.
- Salazar Estrada, J. G., & Guerrero Pupo, J. C. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Scielo*.
- Sanchez, M., & Quiroga, M. E. (1995). Relaciones entre satisfacción familiar y laboral: Variables moduladoras. *Anales de Psicología. Universidad Complutense de Madrid*, 63-75.
- Sanín, P. A., López, V. A., & Gómez, G. B. (2015). Los efectos del tipo de contrato laboral sobre la felicidad en el trabajo, el optimismo y el pesimismo laborales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, Tomo 34, Número 1, 9-21.
- Seligman, M. E. (2002). *La Auténtica Felicidad*. Barcelona: Zeta.
- Silva, R. A., & Silva, N. (2018). Significado de la felicidad guiada por Psicología Positiva en las Organizaciones y en el Trabajo. *Psicología desde el Caribe*. ene-abr2018, Vol. 35 Issue, 72-99.
- Skinner, B. (1965). *Science and Human Behavior*. New York: Library of Congress Catalog Card Number: 53-7045.

- Tatarkiewicz, W. (1976). *Analysis of Happiness*. Advisory Council.
- Toro, A. F., Londoño, L. M., Sanín, P. A., & Valencia, J. M. (2010). Modelo Analítico de Factores Psicosociales en Contextos Laborales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, Volúmen 29, Número 2, 95-137.
- Toro, Londoño, Sanín, Posada, & Valencia. (2010). Modelo Analítico de Factores Psicosociales en Contextos Laborales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, Volúmen 29, Número 2, 95-137.
- Ulrich, U. D. (2011). *El sentido de trabajar*. Madrid: Ed. Lid, Pág 31.
- Universia. (2015). La felicidad laboral consiste en trabajar en un espacio confortable. *Universia*.
- Universidad Industrial de Santander. (2000). *Proyecto Institucional*. Bucaramanga: UIS.
- Universidad Industrial de Santander. (4 de Diciembre de 2007). *UIS*. Obtenido de <https://www.uis.edu.co/intranet/calidad>
- Universidad Industrial de Santander. (2008). *Sistema de Gestión de calidad* . Obtenido de www.uis.edu.co
- Valencia, G. A. (2014). *Diagnóstico de las causas que influyen en el bajo nivel de satisfacción y sensación de infelicidad percibida por las personas al interior de organizaciones*. Medellín.
- Vásquez Blanco, S. (08 de 03 de 2016). *Universidad Santiago de Compostela, Repositorio Institucional DA USC*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10347/13940>
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley & Sons.
- Wefald, A. J. (2008). An examination of job engagement, transformational leadership, and related psychological constructs. Manhattan, Kansas.

Wright, P. &. (2006). Gestión estratégica de recursos humanos y comportamiento organizacional:

Integración de múltiples niveles de análisis (Documento de trabajo del CAHRS n. ° 06-05). Ithaca, NY: Cornell University, Escuela de Relaciones Industriales y Laborales, Centro de Es.

Yasuko, Romano, García, & Félix. (Junio de 2005). *Enseñanza e Investigación en Psicología*.

Obtenido de Redalyc: www.redalyc.org/articulo.oa?id=29210106