

**FELICIDAD EN LA ORGANIZACIÓN**

**LAURA CAMILA BLANCO OSPINA**

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y AVANZADA  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
BOGOTÁ D.C.  
2019**

**FELICIDAD EN LA ORGANIZACIÓN**

**LAURA CAMILA BLANCO OSPINA**

**Trabajo de grado, para optar el título de Especialista en  
Gerencia del Talento Humano**

**PROFESORA  
MARIA EUGENIA VILLA CAMACHO  
Psicóloga, PhD**

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y AVANZADA  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
BOGOTÁ D.C.  
2019**

## NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

Firma del director de la especialización

---

Firma del calificador

Bogotá, D.C. Febrero de 2019

## **DIRECTIVOS DE LA UNIVERSIDAD**

Presidente de la Universidad y Rector del claustro

Dr. Jaime Posada Diaz

Vicerrectora Académica y de posgrados

Dra. Ana Josefa Herrera Vargas

Vicerrector de Desarrollo y Recursos humanos

Dr. Luis Jaime Posada García Peña

Director de la especialización en Gerencia del Talento Humano

Dr. Francisco Archer Narvaez

Decano Facultad de educación permanente y Avanzada

Dr. Luis Fernando Romero Suarez

Las directivas de la Universidad de América, los jurados calificadores y el cuerpo docente no son responsables por los criterios e ideas expuestas en el presente documento. Estos corresponden únicamente a los autores.

## DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico al creador,  
quien me guía y rige mi camino;  
A mis padres, hermanos y sobrino.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco infinitamente a Dios, quien me guía y llena mi vida de bendiciones.

Quiero expresar profunda gratitud a mis padres, quienes han sido mi más firme apoyo, ellos participaron activamente en mi proceso de formación y con sus enseñanzas me acompañaron en este camino que esta por culminar.

De igual manera le agradezco a mis tres hermanos, de los cuales recibí enseñanzas constantes de disciplina y perseverancia.

A mi amor chiquito, mi Jacobo quien me muestra cómo encontrar la felicidad en todas las situaciones de la vida.

A la Universidad de América.

A todos los docentes que participaron en mi formación y compartieron conmigo todos sus conocimientos para formarme como especialista en gerencia del talento humano.

Por último pero no menos importante a la directora de mi trabajo de grado, a mi orientadora la profesora María Eugenia Villa Camacho, quien con su enseñanza y paciencia me guio para lograr terminar con éxito este trabajo.

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	16
OBJETIVOS	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
JUSTIFICACION	21
ANTECEDENTES	23
ESTUDIO REALIZADO POR IOPENER INSTITUTE	23
ESTUDIO REALIZADO POR HAYGROUP	25
ESTUDIO REALIZADO POR GALLUP STOCK OF GLOBAL WORFORCE	26
DELIMITACION	27
1. MARCO TEORICO	28
1.1 TIPOS DE FELICIDAD	29
1.1.1 Felicidad del logro	29
1.1.2 Felicidad de las conexiones humanas	29
1.1.3 Felicidad del camino correcto	29
1.1.4 Felicidad Espiritual	29
1.1.5 Felicidad de hacer lo que disfrutas	29
1.2 PRECEPTOS PARA LA FELICIDAD	29
1.3 PAUTAS PARA LOGRAR LA FELICIDAD	30
2. DISEÑO METODOLOGICO	31
3. ESCALERA DE LA FELICIDAD	32
3.1 SUPERVIVENCIA FÍSICA	32
3.2 RELACIONES CON LOS DEMÁS	32
3.3 VALORACIÓN	33
3.4 AUTOCONOCIMIENTO Y DESARROLLO PERSONAL:	33
3.5 EL SENTIDO VITAL:	33
3.6 CONTRIBUCIÓN AL BIEN COMÚN	33
3.7 ESPIRITUALIDAD	33
4. MATRIZ DE DESARROLLO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL	34
4.1 FILOSOFÍA	35



4.2 ADAPTACIÓN	36
4.3 PERTENENCIA	36
4.4 LIDERAZGO	36
4.5 SATISFACCIÓN	36
5. ESTRATEGIA DE LA FELICIDAD ORGANIZACIONAL	37
5.1 INCERTIDUMBRE.	37
5.2 IMPLEMENTACIÓN	38
5.3 INTERNALIZACIÓN	38
5.4 GESTIÓN EFECTIVA	38
5.5 MADUREZ	38
6. CONCLUSIONES	39
BIBLIOGRAFIA	40

## LISTA DE FIGURAS

	<b>pág.</b>
Figura 1: Escalera de la felicidad de 7 escalones	32
Figura 2: Matriz del desarrollo cultural organizacional	34
Figura 3: Niveles existentes en MADECO	35
Figura 4: Propuesta de Ignacio Fernandez para implementar felicidad organizacional	37

## LISTA DE GRAFICAS

	<b>pág.</b>
Gráfica 1: relación entre la productividad y felicidad en días por semana	23
Gráfica 2: relación entre la productividad y felicidad en días por año	24

## GLOSARIO

**BENEFICIO:** se conoce a algo bueno que se hace o se recibe al realizar una acción, se conoce también como una consecuencia buena de alguna causa.

**CAUSA:** se refiere a algo que se relaciona como el fundamento de algo, o más bien su origen.

**COMPETENCIA:** característica individual que se puede medir y demostrar.

**COMPENSACION:** desde el punto de vista laboral y económico, se entiende como compensación la retribución o el reconocimiento que se realiza a un trabajador cuando este hay realizado de manera correcta y eficiente alguna labor impuesta.

**CONSECUENCIA:** se conoce como consecuencia a aquello que resulta o es producido por causa de, efecto o resultado de un acto o hecho. La palabra consecuencia es de origen latín "*consequi*".

**DEPRESION:** trastorno mental que se evidencia en las personas tristes, con problemas o infelices.

**EMPLEADO:** se dice que es una persona que trabaja y ofrece su servicio a otra persona, a una empresa u organización, a cambio de un sueldo.

**EMPLEADOR:** conocido como jefe o capataz, es una persona que ofrece trabajo a otras, y a cambio les otorga un pago.

**ESTRÉS:** hechos que se presentan por la presencia de angustia, cargas, exigencias mayores a las que la persona puede soportar y trae consigo ansiedad y otros efectos negativos en la salud.

**FELICIDAD:** la felicidad es un estado del ánimo que supone una satisfacción. Quien está feliz se siente a gusto, contento y complacido.

**INFELICIDAD:** la falta de felicidad, se desencadena por alguna desdicha, infortunio o desastre en la vida de una persona.

**ORGANIZACIÓN:** es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

**PRODUCTIVIDAD:** en economía se entiende, como la herramienta con la que se mide la cantidad de bienes y servicios que se han producido por cada factor utilizado; el objetivo de esta es medir la eficiencia.

**TRABAJO:** se entiende como las acciones que se realizan, con el fin de lograr un objetivo, solucionar un problema o producir algún producto.

## RESUMEN

La felicidad es el sentimiento más gratificante que puede sentir un ser humano, por ende este es el fin último de la vida, encontrar aquello que nos haga feliz, un lugar, una situación, una persona; es el objetivo de vivir.

Al entender que el trabajar, es la actividad en la que más gasta el tiempo la mayor parte de las personas, es donde se debe enfocar la gente para conseguir la felicidad tan anhelada, este lugar es donde más horas pasa en la vida un ser humano, acá conoce gente, resuelve situaciones, y si se maneja bien, será parte vital para la felicidad de las personas.

En esta especialización, se aprende a ser un buen líder, y a saber manejar las diferentes situaciones personales de cada uno de los trabajadores que tiene bajo su cargo, y eso también tiene que ver directamente con que cada uno de ellos se sienta feliz donde está, feliz con las personas que lo rodean, tener un excelente clima laboral, y así el rendimiento del mismo será mucho mejor que el de una persona que no sienta ninguna empatía por la labor que realiza ni por su lugar de trabajo o compañeros

Este trabajo se encamino en conocer este sentimiento, conocer lo que lo puede generar laboralmente hablando, o de igual manera lo que puedo hacer que una persona no esté satisfecha en su empresa; también se enfoca en las consecuencias que trae el ser infeliz para el trabajo y la vida.

**Palabras claves:** Felicidad, organización, líder, productividad, beneficios

## **ABSTRACT**

Happiness is the most rewarding feeling a human being can feel, therefore this is the ultimate goal of life, to find what makes us happy, a place, a situation, a person; It is the goal of living.

By understanding that working is the activity that most people spend the most time on, it is where people must focus to achieve the happiness they crave, this place is where a human being spends most hours in their life, here he meets people, resolves situations, and if it is handled well, it will be a vital part for the happiness of the people.

In this specialization, you learn to be a good leader, and know how to handle the different personal situations of each of the workers you have under your charge, and that also has to do directly with each of them feeling happy where he is, happy with the people around him, have an excellent working environment, and so the performance of it will be much better than that of a person who does not feel any empathy for the work he does or for his place of work or colleagues

This work is aimed at knowing this feeling, knowing what can be generated by speaking, or in the same way what I can do that a person is not satisfied in your company; It also focuses on the consequences of being unhappy for work and life.

**Keywords:** Happiness, organization, leader, productivity, benefits

## INTRODUCCION

En los últimos 10 años ha existido un incremento en la necesidad de conocer acerca de la felicidad organizacional dado a ciertos estudios que se han realizado y han demostrado que el enfoque sobre este tema trae excelentes beneficios a las organizaciones, como compromiso, sentido de pertenencia, aumento en la productividad, entre otros que se obtienen de los empleados al momento que las empresas u organizaciones se tomen el tiempo y destinen recursos a este tema.

Este trabajo comienza respondiendo a la pregunta que más interesa en este momento, y es ¿Qué es la felicidad?, y siguiendo esta línea, encontramos la definición propuesta por la real academia de la lengua española “la felicidad es un estado de grata satisfacción espiritual y física, la ausencia de inconvenientes o tropiezos”<sup>1</sup>, pero con base en este estudio, se logra entender que este significado propuesto no es suficiente, debido a que al ser un sentimiento es mucho más difícil de explicar, por eso se propone este trabajo para poder no tanto explicarlo, sino intentar dar ideas de los beneficios que esta trae y así promover la búsqueda de la misma en el trabajo u organizaciones

Partiendo de esto, se han adelantado diferentes estudios sobre el tema lo que desemboca en el comportamiento organizacional positivo (POB) que es "el estudio y la aplicación de fortalezas de los recursos humanos y capacidades psicológicas orientadas positivamente que se pueden medir, desarrollar y gestionado para la mejora del rendimiento en el lugar de trabajo de hoy "<sup>2</sup>, esta herramienta permite enfocar los esfuerzos en explotar las habilidades psicológicas positivas de los trabajadores, basándose en el compromiso laboral, la satisfacción laboral y otros factores que se verán más adelante.

La felicidad no se debe ver como el camino para aumentar la productividad de las organizaciones, se debe entender que ésta es el fin que deben buscar todas las organizaciones dado que estas últimas, deben entender la responsabilidad social que tienen con sus trabajadores y deben velar por mejorar constantemente su bienestar.

De igual manera los trabajadores deben entender que pasan más tiempo en su trabajo, realizando las labores que deben realizar y con sus compañeros de trabajo, que en cualquier otro lugar o realizando alguna actividad. Por ende, también es responsabilidad de cada uno de ellos entender la importancia de cuidar

---

<sup>1</sup>REAL ACADEMIA ESPAÑOLA -RAE-. Definición de felicidad. [sitio web]. Madrid. ES. [consultado 20, Octubre, 2018]. Disponible en <https://dle.rae.es/?id=Hj4JtKk>.

<sup>2</sup> LUTHANS, Fred. Positive Organizational behavior: developing and managing psychological strengths, en: the academy of management executive. [google academic]. Arizona. vol16 No.1.2002. [consultado 21, Septiembre, 2018]. disponible en [https://www.jstor.org/stable/4165814?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/4165814?seq=1#page_scan_tab_contents).



se bienestar y conocer de los efectos negativos y positivos que traen, tener o no un bienestar general en su vida, y así desembocar en una felicidad en su trabajo y en su empresa.

Con este trabajo se logra magnificar la importancia de la felicidad organizacional, entender sus parámetros, su historia, los antecedentes que existen sobre este tema, los diferentes puntos de vista sobre el mismo, y reunir muchos conceptos para que así mismo el lector saque sus propias conclusiones en busca de su felicidad y sobre todo siempre buscar el ser feliz en su trabajo.

## **OBJETIVOS**

### **• OBJETIVO GENERAL**

Analizar y comprender la importancia y beneficios que trae consigo el estudio constante de la felicidad y aplicar técnicas para generar una estrategia de felicidad organizacional.

### **• OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Recopilar la información necesaria para la correcta realización del trabajo.
- Realizar la lectura de los autores más importantes que aportan la información existente sobre la felicidad organizacional.
- Detallar las estrategias existentes de la felicidad organizacional.
- Enumerar cada uno de los escalones de la conocida escalera de la felicidad, y así lograr que el lector amplíe su conocimiento sobre la felicidad organizacional.
- Analizar una manera lógica y consistente para desarrollar e implementar la felicidad organizacional como cultura.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Aunque se lleva un tiempo realizando estudios sobre este tema, los resultados y conclusiones de los mismos no han sido del todo satisfactorios o contundentes, por tal motivo se estima que el 90% de las organizaciones no tienen claro este tema y mucho menos han realizado cambios en sus organizaciones encaminados al mismo.

Por ende, es una problemática que aunque ha tenido estudios no se ha logrado una solución integral y siguen viéndose afectadas por esta.

Lo que se observa claramente ante la falta de conocimiento de este tema, son trabajadores cansados, estresados, conviviendo en un mal clima laboral lo que ocasiona rotación excesiva de trabajadores, falta de confianza en la organización, enfermedades laborales, entre otros efectos negativos.

Las organizaciones deben entender que invertir y destinar recursos a este tema, traerá a largo plazo aumento de productividad y rendimiento lo que generara beneficios a la compañía, pero se evidencia que las compañías siguen posponiendo esta solución, priorizan otras situaciones sin entender la magnitud del tema y dilatan la toma de decisiones.

Las compañías deberían entender la relación causa y efecto que trae el tener un estado de ánimo positivo en relación con el desempeño, por ejemplo al decidir hacer caso omiso, están generando situaciones que conllevan a estados emocionales inconvenientes para los trabajadores, que pueden ocasionar enfermedades, y las empresas asumir los efectos en rendimiento, productividad y financieros. Incluso como evidencian los estudios de HayGroup si las compañías se encargan de reducir en un 40% la rotación de empleados, podrían ahorrar alrededor de 22,4 millones anuales de dólares.

Es decir el verdadero problema se origina, cuando las compañías no promueven el valor de la felicidad en sus trabajadores, y prefieren hacer caso omiso al mismo.

Aunque existen muy pocos antecedentes de este tema relativamente nuevo, las organizaciones o más puntualmente el área de Talento humanos de las mismas, deben lograr priorizar este tema, y dar a entender a los altos mandos de estas compañías que no solo se debe buscar la productividad y el dinero a cualquier costo, sino que es necesario que los trabajadores que logran alcanzar este estado emocional se sientan bien donde están y haciendo lo que hacen.

Es preciso aumentar la información cualitativa dando a conocer dentro de las mismas empresas que es un derecho que todo trabajador tiene a ser feliz, y así mismo comenzar a hacer estudios y dar resultados cuantitativos sobre cómo afecta o beneficia este hecho a las empresas, y así tal vez la gente tome

conciencia del grave error que están cometiendo al no entender la magnitud de esta estrategia organizacional, al dejar para otro día buscar la felicidad, al no saber que se trata de algo que todo ser humano debería vivir a diario y al no entender su derecho sobre el mismo.

## JUSTIFICACION

La felicidad es una búsqueda espiritual de los seres humanos, y por ende el presente trabajo es de tanta importancia, para demostrar lo trascendente de este concepto, a continuación se exponen frases célebres que dijeron ciertas personalidades de importancia para la historia universal:

“La felicidad humana generalmente no se logra con grandes golpes de suerte, que pueden ocurrir pocas veces, sino con pequeñas cosas que ocurren todos los días<sup>3</sup>”.

“Algún día en cualquier parte, en cualquier lugar indefectiblemente te encontrarás a ti mismo, y ésa, sólo ésa, puede ser la más feliz o la más amarga de tus horas”.<sup>4</sup>

“Felicidad no es hacer lo que uno quiere sino querer lo que uno hace”<sup>5</sup>.

Las frases anteriores son unos pocos ejemplos sobre cómo la felicidad ha sido importante en la vida de los seres humanos, sean conscientes de esto o no, y de cómo todos queremos explicarla e intentar comprenderla.

Este trabajo es un intento de explicar, entender, comprender, saber y buscar, sobre este sentimiento tan vital, y de igual forma abrir los ojos para que cada persona descubra su felicidad, y la viva diariamente. Las personas en el día a día deben encontrar que en las pequeñas cosas se puede ser totalmente feliz.

En la actualidad las organizaciones se han visto afectadas por un creciente problema, del cual no se tiene mucha información y se presume que su estudio es relativamente nuevo (10 años o menos).

Aun cuando esta problemática puede reflejarse en personas de cualquier edad, posición laboral, o trabajos asignados, las compañías todavía no tienen la

---

<sup>3</sup>EL ESPECTADOR. Diez frases célebres sobre la felicidad. [sitio web]. BogotáD.C.CO sec. Actualidad 23, Marzo,2013. [consultado 28, Octubre, 2018]. disponible en <https://www.elespectador.com/noticias/actualidad/diez-frases-celebres-sobre-felicidad-articulo-411471>

<sup>4</sup>EL ESPECTADOR. Diez frases célebres sobre la felicidad. [sitio web]. BogotáD.C.CO sec. Actualidad 23, Marzo,2013. [consultado 28, Octubre, 2018]. disponible en <https://www.elespectador.com/noticias/actualidad/diez-frases-celebres-sobre-felicidad-articulo-411471>

<sup>5</sup> EL ESPECTADOR. Diez frases célebres sobre la felicidad. [sitio web]. BogotáD.C.CO sec. Actualidad 23, Marzo,2013. [consultado 28, Octubre, 2018]. disponible en <https://www.elespectador.com/noticias/actualidad/diez-frases-celebres-sobre-felicidad-articulo-411471>

información suficiente para comenzar a intervenir la problemática desde dentro de su empresa, logrando así atraer beneficios para la misma.

Las compañías deben asumir el manejo de esta problemática, y ser conscientes de la responsabilidad que tienen para con sus trabajadores, y optar por capacitar a los mismos sobre la importancia de su felicidad y de su salud; Por ser la felicidad un tema poco analizado, o relativamente nuevo, la solución al mismo no es totalmente clara o efectiva, se debe buscar ahondar en la problemática y crear herramientas para que las empresas logren llevar un correcto historial del estado de sus trabajadores y una eficaz respuesta y solución cuando se presenten resultados negativos.

Aunque el problema está siendo tratado, estas soluciones son parciales, es necesario lograr intervenir la problemática y demostrar la importancia de la felicidad, tanto en los altos cargos, como a mandos medios y operativos, y así concientizar a las personas de lo vital que es priorizar su felicidad y tranquilidad, y más en los lugares de trabajo respectivos.

Se debe lograr que el personal de una empresa, entienda qué es la felicidad y como puede vincularse con ella, y lograr comprender la trascendencia en su vida personal y laboral, enfocarse en procesos de crecimiento interior y lograr identificar sus estados de ánimo donde la felicidad sea la prioridad para eventualmente realizar cambios o mejoras si se necesita.

Este trabajo se realiza buscando justamente informar sobre la problemática que se está viviendo en la actualidad, donde las personas buscan el desarrollo profesional pasando incluso a veces por encima de su propia felicidad, sin entender las consecuencias negativas para su vida; de igual manera se busca informar a los grandes empresarios que tienen una responsabilidad para con sus trabajadores, que son el musculo y la fuerza de su empresa, y deben preservar por su bienestar.

Para terminar buscar informar a ambas partes, que se den cuenta de los grandes beneficios que trae no solo para la empresa sino también para la sociedad que cada persona decida ser feliz, aun cuando no se ha comprobado 100% que la felicidad puede ocasionar enfermedades a largo plazo, es un factor de riesgo muy alto que puede desencadenar en enfermedades psicosomáticas como: insomnio, depresión, estrés, o incluso en algunos casos extremos como cáncer.

## ANTECEDENTES

- **Estudio realizado por Iopener Institute**

El iOpener institute de Oxford, es una consultora internacional que se ha dedicado a estudiar y analizar la felicidad en el trabajo y en la organización, se encargan de enseñar a líderes y a compañías alrededor del mundo a crear ambientes saludables y felices para sus trabajadores, enfatizando claramente en los objetivos que la compañía puede lograr y los beneficios que puede ganar al dedicarse a la investigación del tema.

Un reciente estudio realizado por este instituto a 41.000 personas aproximadamente, demuestra claramente que la felicidad organizacional está directamente relacionada con la productividad y con el rendimiento que puede generar un trabajador.

A continuación se observan dos figuras obtenidas del estudio anteriormente citado.

**Gráfica 1: relación entre la productividad y felicidad en días por semana**



Fuente: INSTITUTO DE ALTO RENDIMIENTO-IAR-. Rendimiento y talento: cuestión de felicidad. [sitio web]. Madrid.ES. Sec. Talento Humano. [Consultado 12, Diciembre, 2018].disponible en <http://institutoaltorendimiento.com/gestiondeltalento/inicio/felicidad-en-el-trabajo-la-clave-para-el-rendimiento/>.

**Gráfica2: relación entre la productividad y felicidad en días por año**



**Fuente: INSTITUTO DE ALTO RENDIMIENTO-IAR-. Rendimiento y talento: cuestión de felicidad. [sitio web]. Madrid.ES. Sec. Talento Humano. [Consultado 12, Diciembre, 2018].disponible en <http://institutoaltorendimiento.com/gestiondeltalento/inicio/felicidad-en-el-trabajo-la-clave-para-el-rendimiento/>.**

En las gráficas 1 y 2 se describen los siguientes resultados: las personas que presentan satisfacción y bienestar en su trabajo también presentan mayores índices de rendimiento, es decir las personas felices, usan el 80% aproximadamente de su tiempo para realizar las labores que se les encomiendan. Por otra parte, las personas infelices, utilizan lo que equivale a 2 de 5 días a la semana para realizar sus labores, lo que genera pérdidas cuantitativas a la compañía.



## • ESTUDIO REALIZADO POR HAYGROUP

Por otra parte HayGroup, es otra consultora a nivel mundial, que se encarga de transformar empresas ofreciendo información y herramientas basadas en el talento humano de las compañías.

Este instituto realizó un estudio en el año 2012 y se puede ver que 70 de las 80 empresas investigadas, están implementando algún tipo de mejora en la calidad de vida de sus trabajadores, lo que a su vez demuestra que los altos mandos de las organizaciones están evidenciando la importancia de este tema dentro de sus empresas.

En el estudio que realizaron, denominado “prácticas de mejora de la calidad de vida laboral” se puede observar cuáles son las prácticas por las que han optado las empresas y las cuales se enumeran a continuación:

- Flexibilidad laboral
- Capacitación en temas diferentes a los laborales
- Libertad en el código de presentación personal
- Celebración de fechas importantes socialmente e individuales
- Cursos en marca personal
- Existencia de gimnasios en las instalaciones, o convenios con empresas de actividad física, recreación y deportes
- Permanencia de nutricionista en la empresa y ofrecimiento de refrigerios saludables
- Mensajeros destinados a realizar diligencias personales de los trabajadores

Los resultados que arroja el estudio, demuestran que se incrementó el sentido de pertenencia, disminuyeron notablemente los índices de estrés, entre otros beneficios que se hallaron; pero de igual forma, uno de los mayores problemas que detectó este estudio, es que no existe la correcta información sobre los programas que se presentan en la empresa, la falta de comunicación sobre los mismos hace que la mayoría de los trabajadores no disfruten de estos programas creados para su comodidad y felicidad.

- **ESTUDIO REALIZADO POR GALLUP STOCK OF GLOBAL WORFORCE**

Estudio realizado en 2015, donde se puede cuantificar las ventajas de la felicidad organizacional:

- Aumento de productividad del 31% al 40%.
- Incremento de la excelencia operacional entre 30% y 40%.
- Mejora la calidad de atención al cliente del 15% al 25%.
- Reducción del ausentismo del 43% hasta el 51%.
- Incremento del compromiso de los trabajadores del 30% al 55%.
- Mejora del clima laboral del 55% hasta el 90%

## DELIMITACION

En el presente trabajo se espera lograr ofrecer información a las compañías que estén interesadas en implementar estrategias orientadas a la felicidad organizacional.

Este trabajo no fue dirigido a una empresa en particular ya que solo está buscando informar al lector, y mostrar algunas de las pautas más importantes al momento de hablar sobre la felicidad organizacional.

Históricamente se ha hablado de la felicidad organizacional en varios lugares del mundo, Portugal por ejemplo, hizo un excelente estudio en tres compañías de su país; por otro lado Chile demostró que fue país pionero en la implementación de la gerencia de la felicidad en varias compañías, logrando así metas interesantes para los empresarios y sus trabajadores. En Colombia han existido estudios que prueban los efectos positivos de su implementación en las empresas, por ejemplo una reconocida empresa de caña de azúcar, implemento peluquerías en varias de las instalaciones, logrando así la satisfacción de las mujeres vinculadas a la empresa, al poder acercarse en horarios laborales a realizar diferentes procedimientos estéticos.

Este trabajo como se dijo anteriormente pretende informar al lector sobre la felicidad organizacional, como fundamento de su cultura de tal manera que pueda implementar programas de cambio personal por parte de sus empleados que propendan al desarrollo de la organización.

Las limitaciones son inherentes ala investigación en el tema, son pocos los autores que se dedican al mismo y de igual manera de este tema tan importante se viene hablando hace tan solo unos 10 años, por ende los avances en el mismo no han sido muchos.

## 1. MARCO TEORICO

La felicidad organizacional puede ser definida de una manera muy amplia como la autosatisfacción que puede llegar a sentir cada trabajador al presentarse en su sitio de trabajo diariamente y realizar las labores que le han sido otorgadas en el mismo.

Este sentimiento logra objetivos claros en los trabajadores que a su vez desencadenan beneficios importantes para las compañías que utilizan sus servicios, se evidencia con claridad un aumento de confianza y de esfuerzo por parte del trabajador, lo que equivale en un aumento en la productividad y en excelentes resultados para la corporación.

En una compañía donde sus trabajadores se encuentran satisfechos personalmente, donde se les reconocen sus esfuerzos y sienten que son importantes para los altos mandos de su empresa, se evidencia con claridad un excelente clima laboral, lo que promueve el trabajo en equipo y el trabajo colectivo igualmente va a desembocar en cumplimiento de objetivos para la empresa.

Por otra parte, las empresas que quieran adoptar estas técnicas, deben encargarse de dar una buena capacitación a sus líderes, a los jefes de área y a las personas que tengan personal a cargo, debido a que los estudios demuestran que el primer factor de la infelicidad organizacional de muchos trabajadores ha sido en primera medida su jefe inmediato, esto se debe a que algunos líderes tienden a cometer errores, uno de estos errores y es el más común, es que se convierten en jefes “inmovilistas”, que se conoce como aquel jefe que tiene resistencia a los cambios, intenta realizar lo conocido así esto no esté dando los mejores resultados y reprime las ideas novedosas de sus trabajadores; otro caso muy común son los líderes que se conocen como “negligentes”, este es el tipo de jefe que no se deje hablar, y al mínimo error se encarga de humillar, regañar y bloquear cualquier tipo de conversación con sus subalternos; en cualquiera de estos casos y otros que se pueden conocer, se observa la insatisfacción, infelicidad, bajo rendimiento, desmotivación y demás por parte de los trabajadores, lo que afecta en gran medida a la organización.

Lo anterior es muy importante debido a que como se describió, es una gran responsabilidad por parte de la organización lograr que sus trabajadores se sientan felices en su lugar de trabajo, y así reducir la tasa de rotación, de improductividad, de incapacidad por enfermedad laboral (estrés y depresión es lo más común), entre otras consecuencias que se perciben en este tipo de organizaciones que todavía se resisten a darle la importancia a este tema.

Por lo tanto, a continuación se presenta una explicación más amplia, para que el lector logre entender algunas técnicas y parámetros para ir implementando la felicidad organizacional en su lugar de trabajo.

## • TIPOS DE FELICIDAD

**1.1.1 Felicidad del logro.** Esta felicidad se presenta, cuando se logra algún objetivo después de realizar varios intentos, se logra obtener satisfacción por una meta alcanzada.

**1.1.2 Felicidad de las conexiones humanas.** Se resume a la felicidad que se obtiene, cuando se tiene algún tipo de lazo o relación con las personas de su alrededor; en este caso aplica al clima laboral y a las relaciones interpersonales que se puedan presentar en las corporaciones, es decir para las personas es importante sentirse parte de un grupo, aceptado y respetado en su lugar de trabajo.

**1.1.3 Felicidad del camino correcto.** La felicidad que se obtiene al estar seguro que se encuentra en el camino que desea, y que lo llevara a realizarse como persona y profesional; es cuando el ser humano se da cuenta que no quisiera estar en otra parte o que el lugar donde se encuentra lo satisface totalmente.

**1.1.4 Felicidad Espiritual.** Cuando se tiene una conexión con lo espiritual, con el sentir ser parte de algo, con el creer en un ser supremo, y con esto traer tranquilidad y paz a la vida.

**1.1.5 Felicidad de hacer lo que disfrutas.** La satisfacción que siente una persona al realizar la labor diaria, es decir al trabajar todos los días; saber que su actuar, tiene una finalidad y es importante para la compañía para la cual trabaja.

## • PRECEPTOS PARA LA FELICIDAD

Durante varios años se han realizado estudios que buscan hallar la “fuente” de la felicidad, lo que se puede observar a continuación es el resultado de estas investigaciones y lo que se ha descubierto hasta el momento de la realización de este trabajo:

- Los seres humanos necesitan de reconocimiento y felicitación, ser agradecidos y de igual manera recibir gratitud por un trabajo o labor bien hecha genera felicidad en las personas.
- En este siglo de la tecnología, se han analizado las respuestas que se obtienen de las personas al interactuar con la misma, por ende se concluye que a las personas les genera satisfacción y felicidad los avances tecnológicos y poder hacer uso de los mismos.
- Los seres humanos por naturaleza son seres sociales, por ende se debe entender que a las personas les genera felicidad tener relaciones interpersonales y conexiones humanas con los que los rodean.

- El factor dinero no genera la felicidad por sí solo, estudios demuestran que lo que realmente genera este sentimiento es cuando las personas pueden compartirlo con los demás, cuando tienen dinero suficiente para suplir sus necesidades y las de personas cercanas, familiares o incluso amigos.
- A todas las personas les genera felicidad diferentes situaciones, objetos, personas y demás, por ende la gente debe buscar cual es el foco de su felicidad, que le genera ese sentimiento y promover situaciones que le generan satisfacción, lo que quiere decir que por el contrario, debe evitar situaciones desagradables que generan insatisfacción e infelicidad.

- **PAUTAS PARA LOGRAR LA FELICIDAD**

En la herramienta digital de gestión humana que podemos encontrar en la página de la universidad de América y de la cual se hizo uso para la realización de este trabajo, se encuentran una serie de pautas que han sido propuestas para lograr la felicidad, estas se describen a continuación:

- Pensar en positivo
- Cuidar la salud
- Pasión por la vida
- Cambiar hábitos
- Predicar con el ejemplo
- Gestión del tiempo
- Dejar la vergüenza
- El poder de la empatía
- Reír
- Innovar
- Libertad financiera
- No preocuparse

## **2. DISEÑO METODOLOGICO**

El presente trabajo se realizó, bajo la premisa de un trabajo netamente investigativo, se usaron como bases las clases teóricas que se tuvieron en la universidad de América bajo la supervisión de la profesora María Eugenia Villa, y de igual manera se basa en las clases prácticas donde se fue construyendo por etapas este anteproyecto.

Este es un desarrollo teórico del tema felicidad organizacional, se apoya en el estado del arte anteriormente realizado del mismo tema, y de las diferentes líneas de investigación que se tienen.

Es un tema investigativo debido a que se realiza una profundización sobre un tema novedoso, recopilando autores que hablan sobre este tema y de igual manera se busca realizar aportes pertinentes y recomendaciones.

Por otra parte también se busca reportar experiencias y antecedentes, como estudios realizados o incluso herramientas como encuestas que se hayan realizado en diferentes países.

### 3. ESCALERA DE LA FELICIDAD

Figura 1: Escalera de la felicidad de 7 escalones



Fuente: ALVAREZ, Alejandro. Felicidad y desarrollo de la cultura en las organizaciones, un enfoque psicosocial, en: Revista de comunicación. [google academic]. Piura. 14, Mayo, 201. Vol 1 no.1.P18.[Consultado 18, Diciembre,2018].archivo en pdf.

En la figura anterior se observa la propuesta de 7 parámetros o “escalones” que se deben intentar recorrer para lograr la felicidad, a continuación se describe cada uno:

#### 3.1 SUPERVIVENCIA FÍSICA

En este se encuentra centrado todo aquello que produce la necesidad de la existencia, como el placer de tener lo materia que se quiere y necesita, y la tranquilidad de la seguridad que se tiene en la vida pero este es el escalón con menos peso en lo relacionada a la felicidad humana.

#### 3.2 RELACIONES CON LOS DEMÁS

Se sabe que el ser humano es un ser social por naturaleza, por ende después de que el ser humano consigue la seguridad que busca, lo siguiente es concretar relaciones personales fuertes, crear lazos para toda la vida, personas con las que



se sienta cómodo y sea capaz de fraternizar y sentir apoyo, mejor dicho como dice el autor Seligman las relaciones interpersonales son el mejor antídoto.

### **3.3 VALORACIÓN**

Este escalón se divide en dos la valoración externa, lo que piensan las personas que resultan significantes para la persona, que tiene algún tipo de relación con la persona y la segunda trata de la autovaloración, tener una percepción elevada de la persona propia, este resulta ser el primer predictor correcto de la felicidad.

### **3.4 AUTOCONOCIMIENTO Y DESARROLLO PERSONAL**

En este se basa sobre todo la psicología positiva, que es cambiar el pensamiento propio y lograr buscar un equilibrio para la persona, el yoga y actividades similares logran satisfacer a la persona y hacer que se sienta en paz consigo misma.

La persona debe conseguir conocer a si mismo desde dos puntos, el conocimiento propio sin ningún tipo de objetividad externa, y el conocimiento propio desde el ángulo de conocer como serian las posibles reacciones a situaciones que lo alteren o incomoden; se basa en la autonomía, independencia, autovaloración y meditación.

### **3.5 EL SENTIDO VITAL**

Este se basa en que los seres humanos no solo quieren vivir sino quieren además encontrar un sentido para su vida, el ser humano debe lograr encontrar el sentido en sus relaciones personales, y en su trabajo, sentir que su hacer está atrayendo resultados favorables para su crecimiento personal y el de sus más allegados y está dejando algún tipo de huella en el mundo.

### **3.6 CONTRIBUCIÓN AL BIEN COMÚN**

Acá aparece de lleno el contenido de la felicidad en la vida del ser humano, en este la persona busca entender cuál es el bien que puede ofrecer a la comunidad, tanto en la vida personal como laboral, debe buscar e beneficio no solo del mismo sino de otras personas que lo rodean.

### **3.7 ESPIRITUALIDAD**

Este es el escalón culmine de la felicidad del ser humano, no se basa en una religión en especial sino en cualquiera existente, y trata de la tranquilidad de ser parte de algo conociendo la existencia de algo más grande y supremo que el ser humano.

#### 4. MATRIZ DE DESARROLLO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Cuando una empresa logra satisfacer sus clientes internos o trabajadores, está demostrando su compromiso con el bienestar interno y externo de su compañía y de sus trabajadores, por ende el mejor camino para lograrlo, sería implementando la felicidad como una cultura organizacional, es decir como hábitos que se mantengan en la misma, y si logran que la felicidad sea vista y entendida desde este ángulo, se logran los beneficios antes mencionados y solo elevaran el estatus de su compañía.

Por tal motivo se debe entrar a discutir un tema importante como lo es la matriz de desarrollo cultural organizacional conocida con las siglas MADECO, en la cual se busca relacionar el liderazgo, la adaptación, los valores y principios de la compañía, el sentido de pertenencia y la satisfacción, que sean compartidos por un grupo de personas que laboren para una misma compañía, en el mismo cargo, es decir los compañeros de trabajo y logran así que estos trabajadores o clientes internos de la compañía se sientan parte de la misma, sientan un compromiso más allá del salarial con sus empleadores.

A continuación se muestra el grafico que explica cómo se encuentra categorizados lo anterior mencionado en la MADECO.

Figura 2: Matriz del desarrollo cultural organizacional



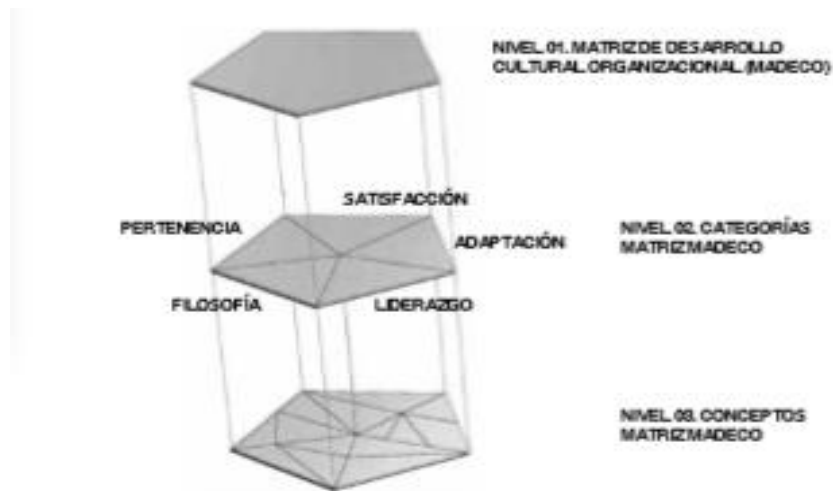
Fuente: ALVAREZ, Alejandro. Felicidad y desarrollo de la cultura en las organizaciones, un enfoque psicosocial, en: Revista de comunicación. [google academic]. Piura. 14, Mayo, 201. Vol 1 no.1.P9.[Consultado 18, Diciembre,2018].archivo en pdf.

Esta matriz nos permite ver como los diferentes factores se están promoviendo en la organización, si se está logrando una correcta implementación de la cultura organizacional o si por el contrario se deben realizar cambios en miras a lograr el objetivo.

Los diferentes procesos antes mencionados se interrelacionan entre si, y son un sistema dinámico y cambiante conforme los trabajadores se acoplan a ella, la entienden y utilizan, o si por el contrario se observan retrocesos o cambios negativos que deban ser eliminados de inmediato.

Por lo anterior, se entiende que el empleador y la organización deben prestar atención a estos procesos, y lograr que su compañía demuestre un excelente entendimiento y utilización de MADECO.

**Figura 3: Niveles existentes en MADECO**



**Fuente: ALVAREZ, Alejandro. Felicidad y desarrollo de la cultura en las organizaciones, un enfoque psicosocial, en: Revista de comunicación. [google academic]. Piura. 14, Mayo, 201. Vol 1 no.1.P18.[Consultado 18, Diciembre,2018].archivo en pdf.**

En la figura anterior podemos observar lo antes mencionado, y es como cada nivel se encuentra relacionado entre sí.

A continuación se busca realizar una explicación de cada uno de los procesos que intervienen entre sí:

#### **4.1 FILOSOFÍA**

Esta se conforma de tres componentes: la visión, los valores y las actividades, es decir la filosofía es la identidad de la compañía.

Es decir este término encierra, todo lo que tiene que ver, con las actividades que realiza la empresa, cómo reacciona a las circunstancias, los hábitos que se generan dentro de ella. En este componente se refleja las acciones que dan la razón de ser a la empresa y que se resumen en la misión de la misma

#### **4.2 ADAPTACIÓN**

En este componente se espera que los clientes internos de la empresa, logren aprender bien su rol, adquirir las habilidades necesarias para cumplir su trabajo a cabalidad, se definen las relaciones sociales y se espera que el trabajador asuma la responsabilidad de aprender los hábitos y los canales de comunicación para lograr su correcta adaptación.

#### **4.3 PERTENENCIA**

Esta parte de la adaptación, acá se espera que la persona genere un lazo con la compañía, y demuestre fidelidad y compromiso para con la empresa.

Se espera que en este momento el trabajador sea capaz de reflejar en su exterior la misión, visión y valores de la compañía, y trabaje para mejorar los procesos de calidad de la misma.

#### **4.4 LIDERAZGO**

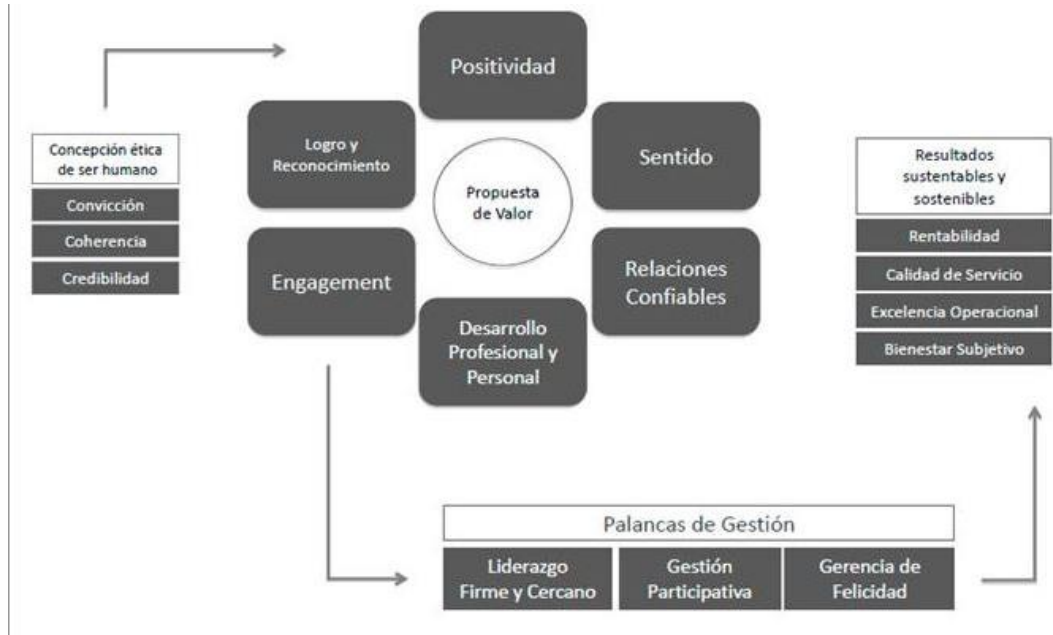
Esta es una dimensión dinámica y compleja, que se encuentra en permanentes cambios, y demuestra la capacidad del cuerpo directivo de una empresa para tomar las decisiones correctas en cualquier situación. Los directivos deben ser capaces de dar reconocimiento por labor cumplida a sus trabajadores y así incentivar su producción. A su vez deben demostrar la legitimidad en las capacidades innatas para poder manejar un equipo de trabajo y las relaciones que generan en el mismo.

#### **4.5 SATISFACCIÓN**

Se encuentra muy ligada al trato y a la oportunidad. Se debe exigir en esta dimensión el buen trato entre los compañeros y directivos, lo que se conoce como clima laboral, debe ser un tema que sea exitoso en cualquier compañía, y así evitar depresiones, infelicidades y demás. Por otro lado está la oportunidad, la persona siente satisfacción en una compañía donde pueda tener un crecimiento personal y laboral, allí donde las ascensos prometidos se cumplan, o donde premien la ardua labor, se evidenciara inevitablemente aumento productivo y felicidad organizacional.

## 5. ESTRATEGIA DE LA FELICIDAD ORGANIZACIONAL

Figura 4: Propuesta de Ignacio Fernandez para implementar felicidad organizacional



Fuente: GESTION HUMANA-GH-¿De qué forma implementar una estrategia de felicidad laboral?.[sitio web].BogotáD.C.CO.[Consultado 15, Diciembre, 2018].disponible en [http://www.gestionhumana.com/gh4/BancoConocimiento/E/estrategia\\_de\\_felicidad\\_ad\\_laboral/estrategia\\_de\\_felicidad\\_laboral.asp](http://www.gestionhumana.com/gh4/BancoConocimiento/E/estrategia_de_felicidad_ad_laboral/estrategia_de_felicidad_laboral.asp)

La figura anterior expone un proceso de 5 pasos que ha propuesto el conferencista y experto en felicidad organizacional, el señor Ignacio Fernández, donde explica un proceso sencillo para ir implementando la felicidad organizacional en una empresa.

De igual manera a continuación se explican unos parámetros que el señor Ignacio Fernández indica que se deben tener en cuenta al momento de la implementación de la felicidad organizacional:

### 5.1 INCERTIDUMBRE

Como con cualquier nuevo proyecto que se está comenzando, se debe empezar por analizar si este es viable económicamente o no, se deben analizar los recursos financieros, económicos y humanos, y así saber si la empresa tiene total disponibilidad de dichos recursos para poner en marcha un nuevo proyecto.

## **5.2 IMPLEMENTACIÓN**

Todas las compañías que estén probando esta opción, deben asegurarse que sus jefes y líderes reciban una capacitación completa, de lo que se acordó previamente en la reunión inicial para que así la comunicación positiva de toda la empresa logre su cometido y lleve la información correcta y los procedimientos a seguir a cada uno de los trabajadores de la organización.

## **5.3 INTERNALIZACIÓN**

Para completar lo anterior descrito, las compañías deben asegurarse que los jefes abran caminos de comunicación, para que todos los trabajadores tengan acceso a ellos, y se sientan satisfechos y escuchados si tienen alguna propuesta, queja o reclamo.

## **5.4 GESTIÓN EFECTIVA**

Se deben tomar medidas para poder llevar registro de que se esté cumpliendo los parámetros y se estén logrando los objetivos que la compañía propuso en un primer instante, si es necesario crear áreas encargadas de esta labor, se deben crear; Por ejemplo en Chile se creó la primera gerencia de la felicidad, una dependencia que se encarga de manejar este tema y las opciones de mejora que se van presentando conforme se va implementando la estrategia

## **5.5 MADUREZ**

Se espera que al llegar a esta etapa, todos los trabajadores de una compañía estén comprometidos y entiendan perfectamente lo que se está buscando al implementar esta estrategia, se espera y se busca que a este punto todo el personal trabaje por lograr el mismo objetivo y cumplir las metas que la compañía se propuso al iniciar este cambio.

## **6. CONCLUSIONES**

- Se entiende la importancia y los beneficios que tiene aplicar técnicas para generar una estrategia de Felicidad organizacional en una organización.
- Se recopila la información necesaria, reuniendo la bibliografía importante sobre este tema, logrando una correcta realización del presente trabajo de grado.
- Se detalla muy minuciosamente una matriz para lograr implementar la cultura organizacional como cultura en una organización.
- Se elabora y presenta el trabajo de grado

## BIBLIOGRAFIA

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA-RAE-.Definición de felicidad.[sitio web].Madrid.ES.[consultado 20, Octubre, 2018]. Disponible en <https://dle.rae.es/?id=Hj4JtKk>.

LUTHANS,Fred.Positive Organizational behavior:developing and managing psychological strengths, en: the academy of management executive.[google academic].Arizona.vol16 No.1.2002.[consultado 21,Septiembre,2018].disponible en [https://www.jstor.org/stable/4165814?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/4165814?seq=1#page_scan_tab_contents).

EL ESPECTADOR. Diez frases célebres sobre la felicidad.[sitio web].BogotáD.C.CO 23,Marzo,2013.[consultado 28, Octubre, 2018].disponible en <https://www.elespectador.com/noticias/actualidad/diez-frases-celebres-sobre-felicidad-articulo-411471>

INSTITUTO DE ALTO RENDIMIENTO-IAR-. Rendimiento y talento: cuestión de felicidad. [sitio web]. Madrid.ES. Sec. Talento Humano. [Consultado 12, Diciembre, 2018].disponible en <http://institutoaltorendimiento.com/gestiondeltalento/inicio/felicidad-en-el-trabajo-la-clave-para-el-rendimiento/>.

ALVAREZ, Alejandro. Felicidad y desarrollo de la cultura en las organizaciones, un enfoque psicosocial, en: Revista de comunicación. [google academic]. Piura. 14, Mayo, 201. Vol 1 no.1.P18.[Consultado 18, Diciembre,2018].archivo en pdf.

ALVAREZ, Alejandro. Felicidad y desarrollo de la cultura en las organizaciones, un enfoque psicosocial, en: Revista de comunicación. [google academic]. Piura. 14, Mayo, 201. Vol 1 no.1.P9.[Consultado 18, Diciembre,2018].archivo en pdf.

GESTION HUMANA-GH-.¿De qué forma implementar una estrategia de felicidad laboral?.[sitio web].BogotáD.C.CO.[Consultado 15, Diciembre, 2018].disponible en [http://www.gestionhumana.com/gh4/BancoConocimiento/E/estrategia\\_de\\_felicidad\\_laboral/estrategia\\_de\\_felicidad\\_laboral.asp](http://www.gestionhumana.com/gh4/BancoConocimiento/E/estrategia_de_felicidad_laboral/estrategia_de_felicidad_laboral.asp)

REGO, Armenio. Perceptions of organizational virtuousness and happiness as predictors of organizational citizenship behaviors, en:Journal of Business Ethics, [google academic].Atlanta.2010.215.[consultado 11, Enero, 2019].archivo en pdf.

OXFORD UNIVERSITY PRESS.The oxford handbook of positive organizational scholarship.[sitio web].Oxford.2011.[consultado 11, Octubre,2018].disponible en el link <http://oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199734610.001.0001/oxfordhb-9780199734610-e-014>