



SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN

**INFLUENCIA DE LA FELICIDAD EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
TRABAJADORES EN LAS ORGANIZACIONES DE COLOMBIA**

ESTUDIANTES

ERIKA ELIANA GÓMEZ CÁRDENAS

ANDERSON GIOVANNI BORDA

LINA MARIA GIRALDO VALENCIA

SANTIAGO CORTÉS AVILA

SERGIO DAVID FORIGUA TAMAYO

PROFESOR

RAFAEL IGNACIO PÉREZ URIBE PHD

UNIVERSIDAD EAN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y CIENCIAS ECONOMICAS

ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

BOGOTÁ

2019

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN.....	10
1.1 Formulación del problema	11
1.2 Objetivos del trabajo	12
1.2.1 General	12
1.2.2 Específicos	12
1.3 Justificación	13
1.4 Hipótesis preliminar.....	13
2. MARCO TEÓRICO.....	14
2.1 Felicidad.....	14
2.1.1 La felicidad organizacional.....	15
2.1.2 Felicidad y clima laboral.....	16
2.2 Productividad	17
2.3 ¿Cómo incide la productividad con la felicidad?	23
2.4 Organizaciones colombianas.....	24
2.5 Empresas privadas	26
3. HIPÓTESIS DE TRABAJO	29
4. TIPO DE INVESTIGACIÓN, METODOLOGÍA Y TRABAJO DE CAMPO.....	29
4.1 Tipo de investigación	29
4.2 Metodología.....	30
4.2.1 Recopilación de datos en fuentes secundarias	30
4.2.2 Recopilación de información en fuentes primarias y trabajo de campo	31
4.2.3 Integración de indicadores	35

5. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN, DATOS Y HALLAZGOS	36
5.1 Análisis de resultados de encuesta de felicidad laboral.....	37
5.1.1 Sector económico de las empresas analizadas	37
5.1.2 Orgullo de pertenecer a la empresa en la que labora	38
5.1.3 Valoración por la empresa	38
5.1.4 Valoración de parte del jefe	39
5.1.5 Satisfacción con retribución económica	39
5.1.6 La retribución económica motiva al trabajador a ser más productivo	40
5.1.7 Sacrificaría dinero por felicidad	40
5.1.8 Su trabajo le permite realizar funciones que aumentan sus habilidades personales y profesionales	41
5.1.9 La compañía donde labora, ofrece programas de bienestar	42
5.1.10 Los programas de bienestar contribuyen a aumentar la productividad laboral	42
5.1.11 Los resultados individuales y/o grupales son reconocidos en la organización	43
5.1.12 Los reconocimientos incentivan la productividad de los trabajadores	43
5.1.13 La compañía se preocupa por el bienestar y felicidad de sus colaboradores	44
5.1.14 Es feliz en su trabajo	44
5.1.15 Cree que, si es feliz laboralmente es más productivo	45
5.1.16 Factores más importantes para ser feliz en el trabajo	45
5.2 Análisis de indicadores de productividad por empresa	47
5.2.1 Empresa 1	47
5.2.2 Empresa 2	49
5.2.3 Empresa 3	50
5.2.4 Empresa 4	52
5.2.5 Empresa 5	53

5.3	Análisis de Regresión.....	55
6	CONCLUSIONES.....	58
7	RECOMENDACIONES.....	61
8	BIBLIOGRAFÍA.....	63
9.	ANEXOS.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definiciones de felicidad	¡Error! Marcador no definido.6
--	--------------------------------

INDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1- Sector al que pertenece la compañía.....	36
Gráfica 2 – Orgullo de pertenecer a la compañía	37
Gráfica 3 – Valoración por la empresa	37
Gráfica 4 – Valoración por el jefe.....	38
Gráfica 5 - Satisfacción con retribución económica.....	38
Gráfica 6 - La retribución económica motiva al trabajador a ser más productivo.....	39
Gráfica 7 - Sacrificaría dinero por felicidad	39
Gráfica 8 - Su trabajo le permite realizar funciones que aumentan sus habilidades personales y profesionales	40
Gráfica 9 - La compañía donde labora, ofrece programas de bienestar.....	41
Gráfica 10 - Los programas de bienestar contribuyen a aumentar la productividad laboral	41
Gráfica 11 - Los resultados individuales y/o grupales son reconocidos en la organización.	42
Gráfica 12 - Los reconocimientos incentivan la productividad de los trabajadores	43
Gráfica 13 - La compañía se preocupa por el bienestar y felicidad de sus colaboradores ...	43
Gráfica 14 - Es feliz en su trabajo.....	43

Gráfica 15 - Cree que, si es feliz laboralmente es más productivo.....	44
Gráfica 16 - Factores más importantes para ser feliz en el trabajo.....	45
Gráfica 17 - Control de Liquidaciones.....	46
Gráfica 18 - Eficacia de la selección.....	47
Gráfica 19 - Efectividad del Recaudo por Disponibilidad Tecnológica.....	48
Gráfica 20 - Eficiencia en la Atención de Reclamos por Cartera.....	48
Gráfica 21 - Conciliación de cuentas.....	49
Gráfica 22 - Indicadores de productividad.....	50
Gráfica 23 - Indicadores de productividad.....	51
Gráfica 24 – Clima de la Vicepresidencia de Administración Fiduciaria.....	52
Gráfica 25 – Nivel de satisfacción cliente interno.....	52
Gráfica 26 – Vinculación nuevos clientes.....	53
Gráfica 27 – Variables.....	54
Gráfica 28 - Correlación entre Felicidad y Productividad (Regresión lineal).....	54-55
Gráfica 29 - Correlación entre Felicidad y Productividad (Regresión Polinómica).....	56

INFLUENCIA DE LA FELICIDAD EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LAS ORGANIZACIONES DE COLOMBIA.

Resumen

El concepto felicidad dentro de las organizaciones implica un gran reto para estas y sus directivos, al mismo tiempo que beneficia a sus colaboradores y contribuye al desarrollo de las estrategias clave con un alto nivel de productividad.

Se han realizado estudios que determinan que el recurso humano es el activo más importante para la compañía (Moreno Briceño & Godoy, 2012), de allí deriva la necesidad de las empresas por ser más competitivas en medio de la globalización, donde existe la necesidad latente de contar con personal eficiente, comprometido y con alto sentido de pertenencia con la organización. La productividad laboral de una persona depende de la armonía física y psicológica del medio que lo rodea, no obstante, a las organizaciones deben crear espacios de bienestar, cultura, salud y entretenimiento donde se involucre a cada uno de los funcionarios de tal manera tengan y sientan un adecuado clima y satisfacción laboral.

La felicidad laboral como estrategia en una organización es fundamental para elevar la productividad de sus empleados, así mismo, contribuye a reducir la rotación, el ausentismo y mejorar las condiciones laborales de sus empleados, lo cual ayudaría a reducir enfermedades, incapacidades asociadas al clima organizacional y a las cargas de trabajo. Las personas felices son 25% más productivas y contribuyen a que la empresa genere mayores utilidades (Hernández & Serravalle, 2014).

Por lo anterior, evaluar organizaciones de sectores y tamaños diferentes propende por que la evaluación sea más objetiva y diversa en cuanto a los resultados obtenidos. Cada variable (ambiente laboral, flexibilidad en horarios laborales, clima organizacional, remuneración etc.) independiente a la muestra aterrizará el modelo de investigación en las condiciones laborales

apetecidas dentro del mercado laboral para la implementación de estrategias que incrementen los índices de productividad en las organizaciones.

Las políticas que las empresas creen para mejorar el clima laboral son fundamentales para lograr indicadores positivos en materia productiva, así mismo crear incentivos que potencien las capacidades y habilidades de cada una de las personas abordando aspectos sociales fundamentales y esenciales de su vida cotidiana. Adicionalmente fortalecer la confianza, el compañerismo, el respeto, la igualdad y el buen trato.

Palabras Claves

Felicidad en el trabajo, felicidad, Productividad, Felicidad Organizacional, Clima Organizacional.

Abstract

The concept of happiness within organizations implies a great challenge for them and their managers, while benefiting their employees and contributing to the development of key strategies with a high level of productivity.

Studies have been conducted that determine that human resources are the most important asset for the company (Moreno Briceño & Godoy, 2012), hence the need for companies to be more competitive in the midst of globalization, where there is a latent need to have efficient, committed and high sense of belonging to the organization. The labor productivity of a person depends on the physical and psychological harmony of the surrounding environment, however, organizations must create spaces of well-being, culture, health and entertainment where each of the officials is involved in such a way they have and Feel an adequate climate and job satisfaction.

Job happiness as a strategy in an organization is essential to increase the productivity of its employees, as well as contributing to reduce turnover, absenteeism and improve the working conditions of its employees, which would help reduce diseases, disabilities associated with the organizational climate and the workloads. Happy people are 25% more productive and contribute to the company generating greater profits (Hernández & Serravalle, 2014).

Therefore, evaluating organizations of different sectors and sizes tends to make the evaluation more objective and diverse in terms of the results obtained. Each variable (work environment, flexibility in working hours, organizational climate, remuneration etc.) independent of the sample will land the research model in the working conditions desired within the labor market for the implementation of strategies that increase the productivity rates in organizations.

The policies that companies believe to improve the work environment are essential to achieve positive indicators in productive matters, as well as create incentives that enhance the abilities and skills of each person by addressing fundamental and essential social aspects of their daily lives. Additionally strengthen trust, companionship, respect, equality and good treatment.

Key words

Happiness at work, happiness, Productivity, Organizational Happiness, Organizational Climate.

1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

Las organizaciones se encuentran en una época de cambios acelerados donde han adquirido un mayor valor las ventajas competitivas que puedan conseguir las compañías. En este escenario se encuentra un interés creciente por el desarrollo de factores diferenciales y la generación de fuentes de ventaja competitiva desde la perspectiva de los colaboradores, siendo considerados un aspecto clave en las empresas. Desde esta visión se considera el concepto de la productividad un proceso que es constantemente evaluado para determinar la capacidad de la organización para responder ante la demanda que busca satisfacer. Existen muchas variantes de productividad asociadas directamente con las distintas actividades económicas y de sector industrial donde se desempeña la organización a la par de la construcción de indicadores que permitan dimensionar el estado actual de la productividad.

Gracias a la relevancia de la productividad en las empresas, los académicos de la administración buscan indagar sobre las variables que influyen en este concepto y así determinar las mejores prácticas que permitan maximizar los niveles de productividad como resultado final para las organizaciones. Se han establecido gran variedad de factores que influyen sobre la productividad, en este caso se profundizará en la gestión de la felicidad, una práctica desarrollada desde el área de gestión humana cuyo origen se remonta al departamento de bienestar, que pasó de ser un área de apoyo a cobrar mayor fuerza como componente en la estrategia para la creación de la propuesta de valor.

La felicidad en las organizaciones es definida por (Gómez, Martínez, & Arzuza, 2006), como un estado emocional generado por la interacción de diferentes condiciones que actúan sobre el individuo, lo que provoca respuestas con efectos positivos en múltiples ámbitos de la vida, favoreciendo así, el mayor desarrollo social y económico a través de la autorrealización con el trabajo (Malluk Marengo, 2018). En la anterior definición se hace referencia a un estado emocional propio del individuo generado por condiciones contextuales planteando una relación bidireccional entre el contexto y el sujeto esto a su vez permite la expresión de respuestas “positivas” o favorables en diferentes contextos donde la respuesta tiene función, de ahí el carácter bidireccional de la relación pues las condiciones posibilitan la felicidad y las respuestas asociadas a la felicidad

influyen dentro de los diferentes contextos de manera favorable para las actividades establecidas en los mismos.

Se encuentra en esta definición la primera conexión con la productividad ya que uno de los ámbitos en donde tiene impacto la felicidad es precisamente el del trabajo donde los humanos pasan una gran cantidad de tiempo a lo largo de su vida, siendo la secuencia explicativa causal de la siguiente manera, el diseño del contexto provoca un estado emocional denominado felicidad, esté a su vez provoca respuestas favorable hacia el desarrollo de actividades que facilitan el desarrollo de un ámbito social para este caso el laboral, traducido en el aumento de la productividad vista en el incremento de resultados producto de la ejecución de la actividad en cuestión.

En los apartados siguientes de la presente investigación se realizará la revisión de la literatura actual en relación a la interacción de la felicidad como factor predictor de niveles altos de productividad, en el escenario de las empresas Colombianas, posteriormente se plantea una metodología y diseño investigativo para corroborar los supuestos e hipótesis establecidas indagando sobre la naturaleza de la relación y el grado de influencia sobre las variables establecidas para finalmente presentar nuestras conclusiones, resultados y lineamientos para futuras investigaciones.

1.1 Formulación del problema

En los últimos años la felicidad en el trabajo es un tema que ha generado alta importancia para las personas y las organizaciones, teniendo en cuenta el impacto que esto genera en la productividad y rendimiento de las actividades laborales de un empleado, sumado al tiempo y los recursos que las empresas destinan para la formación y capacitación de sus empleados. Según un estudio realizado dirigido por la Organización Mundial de la Salud (OMS), *“los trastornos por depresión y por ansiedad cuestan a la economía mundial US\$ 1 billón anual en pérdida de productividad”* (OMS, 2017).

Es importante que las organizaciones construyan lugares de trabajo sobresalientes donde existan condiciones laborales justas y se creen espacios para fortalecer la salud mental de los

trabajadores integrando aspectos sociales, familiares y personales con el fin de evitar mitigar el estrés, la depresión, el ausentismo, la rotación de personal, entre otras. *“El ser humano por naturaleza, persigue la felicidad como una meta, aspira al bienestar ideal y permanente” ... “Por consiguiente, si son las organizaciones, donde las personas pasan buena parte de su vida, éstas deben amplificar y potenciar tanto su bienestar psicosocial como su calidad de vida laboral y organizacional, considerando que el trabajo más productivo es el que sale de las manos de un hombre contento”* (Acosta Corilloclla, 2018).

En virtud de lo anterior, es importante identificar cómo la felicidad de una persona influye positiva y negativamente en la productividad una organización.

1.2 Objetivos del trabajo

1.2.1 General

Determinar los factores del concepto de la felicidad que influyen en la productividad en las organizaciones privadas colombianas.

1.2.2 Específicos

- Identificar programas de Gestión Humana que promuevan las condiciones de felicidad para los trabajadores.
- Determinar qué tipo de programas de bienestar afectan la felicidad de los trabajadores.
- Evidenciar los resultados en los indicadores de productividad relacionados con la felicidad.

1.3 Justificación

Uno de los aspectos más relevantes para el mundo empresarial es la productividad de sus empleados, lo que busca el presente estudio es poder dar una respuesta al desafío por el que atraviesan las gerencias actuales el cual es determinar si realmente una persona feliz es más productiva y como se pueden generar dichas condiciones. Si bien la felicidad es subjetiva, teniendo en cuenta que no es fácil medir dicho estado emocional, lo que sí es cierto y de acuerdo a los resultados de varios estudios que se han realizado al respecto, es que una persona motivada es más productiva (Azuque , 2015).

En virtud de lo anterior, la presente investigación cobra importancia en el sentido que busca dar validez a la relevancia que tienen los empleadores estar en la capacidad y disposición de proporcionar condiciones de motivación para los colaboradores, para posteriormente tener como como respuesta el incremento de la productividad.

Adicionalmente, es importante entender que son varios los aspectos que pueden verse relacionados al momento de establecer condiciones de bienestar y motivación, las cuales no se pueden reducir únicamente a una remuneración alta hablando en términos monetarios, sino que a esto se debe adicionar temas como ambiente laboral, oportunidades de crecimiento, liderazgo, entre otros.

1.4 Hipótesis preliminar

Trabajadores felices son más productivos.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Felicidad

“El ser humano ha tendido siempre a la búsqueda de la felicidad como una meta o un fin, como un estado de bienestar ideal al que llegar” (Moccia, 2016).

La felicidad al interior de las organizaciones de producción económica, se está convirtiendo en un tema con una gran relevancia en los entornos empresariales porque, ha sido evidente la relación que existe entre la productividad de las organizaciones y las condiciones de bienestar, calidad de vida o felicidad que tienen las personas involucradas en este proceso organizacional. Por lo tanto y para entender un poco más definiremos el concepto de felicidad desde diferentes perspectivas (Cruz Mejia, Ramirez , & Sanchez , 2016).

El concepto de felicidad ha sido estudiado desde diversas disciplinas, desde la filosofía, Demócrito (Siglo V –a.C.) afirmaba que *“El fin último de la vida es la felicidad”* y para Aristóteles (384-322 a.C.) *“La felicidad que le corresponde al hombre es la que le sobreviene cuando realiza la actividad que le es más propia y cuando la realiza de un modo perfecto”*.

Se entiende entonces la felicidad como el estado emocional de una persona feliz; es la sensación de bienestar y realización que experimentamos cuando alcanzamos nuestras metas u objetivos; es un momento duradero de satisfacción. La felicidad es una condición subjetiva y relativa. Como tal, no existen requisitos objetivos para ser felices: dos personas no tienen por qué ser felices por las mismas razones o en las mismas condiciones y circunstancias (Caicedo Domínguez, 2015).

En teoría, el sentimiento de autorrealización y el cumplimiento de nuestros deseos y aspiraciones son aspectos importantes para sentirnos felices, no obstante, para ser felices a veces no es necesaria ninguna condición previa, y así, hay personas que están siempre felices y que se sienten a gusto con la vida y con aquello que les fue otorgado en gracia, y personas que, pese a que tienen todas las condiciones para estar bien, se sienten profundamente infelices.

En este sentido la felicidad puede ser entendida como ese estado de plenitud y bienestar del que gozan las personas, tiene una característica importante, se encuentra en el interior de cada persona. Vista de esta forma, la felicidad es el resultado del estado de ánimo de cada persona. En tal sentido, el Doctor en Psicología Urra citado por (Cardona Londoño, 2016), manifiesta sobre la felicidad y su relación con la forma como se observa el mundo: *“Cada amanecer debe traernos algo con lo que estar entusiasmados. Disfrutemos con optimismo de los pequeños y efímeros placeres y detalles de la vida. Hagamos inmediatamente lo que sabemos propicia la felicidad. Es de sabios ser feliz con casi cualquier cosa, pues segundo a segundo se teje nuestra felicidad”*.

Ahora bien, si la felicidad está muy relacionada con el hecho de vivir, no se limita al hecho de existir, respirar, comer, etc. Vivir es un acto de constante cambio; ya que, los seres humanos están en constante cambio, esto de acuerdo al contexto en el que se encuentren. Oscar Wilde citado por (Percy, 2011), describe a una persona que sólo existe, como la que no tiene otra motivación en la vida que cumplir un horario laboral, comprar cosas y ver pasar tiempo; no vive con todas sus letras, sólo flota en las aguas de la existencia. La existencia humana depende de un hilo delgado entre el sin sentido y la felicidad; el sentido de vida depende en gran medida del grado de satisfacción que se siente por los actos que se realizan.

Por consiguiente, vivir es una tarea diaria de toma de decisiones personales y explorar en las aguas de nuestras habilidades. Vivir dando la cara al mundo, relacionarse en el mundo como lo es cada persona: única, irrepetible y genuina (Percy, 2011). En fin, la felicidad se obtiene de aquellos actos y situaciones que hacen sentir único e importante para los demás. Es decir, ayudar, servir, colaborar sin condiciones, nos llena de satisfacción.

2.1.1 La felicidad organizacional

“Es una co-responsabilidad entre la organización y el colaborador. La responsabilidad final de la felicidad seguirá siendo personal. La organización no puede hacerse cargo de la felicidad de sus colaboradores, pero si puede facilitar condiciones organizacionales para el despliegue del bienestar psicológico y el fortalecimiento de fortalezas de las personas y los equipos. La felicidad organizacional es una responsabilidad de la empresa. La felicidad en el trabajo es una

responsabilidad de los trabajadores. Somos co-responsables de la vida plena en el trabajo” (Fernandez, 2015).

2.1.2 Felicidad y clima laboral

Cuando analizamos el clima laboral, nos encontramos con diferentes situaciones que pueden llegar afectarlo. Entre los que se encuentran: el manejo de los líderes, los comportamientos de los colaboradores, su manera de trabajar y de relacionarse con los demás al igual que su interacción con la organización. Según el modelo Great Place to Work, el clima organizacional se mide sobre la base de la calidad de cinco dimensiones interconectadas: *“credibilidad (cómo percibe el colaborador a los líderes y a la organización); respeto (cómo piensa el colaborador que es visto por sus superiores); imparcialidad (ausencia de discriminación, reglas claras, toma de decisiones de una manera oportuna); orgullo (imagen de la compañía en la sociedad) y compañerismo (sentimiento de familia y equipo)”* (Grate Place to Work, 2019).

Se considera que un buen ambiente de trabajo para los colaboradores es aquel en donde: -Tienen confianza en las personas para las que trabajan -Sienten orgullo y se sienten satisfechos con lo que hacen, además de que se sienten cómodos y disfrutan con las personas que trabajan. La confianza es un eje fundamental de un grato clima laboral. Este se genera a través de la credibilidad con sus jefes, el respeto y la importancia que los empleados sienten que se les da dentro de la organización. Un buen lugar para trabajar no depende solo de un lindo edificio, sino de nosotros mismos y de nuestros valores, del compañerismo y de un trato agradable, pero también es importante que la organización cuente con planes carrera, que les permitan a sus colaboradores el desarrollo personal y profesional dentro de la organización generando así oportunidades de bienestar para el colaborador y sus familias.

A continuación, algunas definiciones de felicidad de diferentes autores:

Tabla 1. Definiciones de felicidad

Autor	Definición
(Gautama, (563 a. C.-483 a. C.))	“No hay un camino a la felicidad: la felicidad es el camino”.
(Real Academia Española (RAE), 2019)	La felicidad es un “Estado de grata satisfacción espiritual y física”
(Cruz Mejia, Ramirez , & Sanchez , 2016)	“La felicidad no es un medio para que la gente trabaje mejor y así hacer la empresa sea más rentable. La felicidad es un medio y un fin en sí mismo. Es una responsabilidad ética lograr que los trabajadores de una empresa tengan las mejores condiciones para trabajar, porque son personas que pueden contribuir a crear una mejor realidad”

Fuente: Elaborado por los autores

2.2 Productividad

La globalización que atraviesa el mundo en la actualidad, los cambios en el mercado, las nuevas tecnologías y la necesidad de las empresas por ser más competitivas, requiere personas que ayuden a cumplir sus objetivos, es por ello que “... *en la última década existen numerosos estudiosos de las ciencias administrativas han desarrollado importantes investigaciones sobre los individuos y grupos en las organizaciones donde se concluyó el recurso humano es el activo más importante para la compañía*” (Moreno Briceño & Godoy, 2012), dicho lo anterior y con el fin obtener un óptimo rendimiento y productividad del talento humano, las organizaciones deben trabajar en pro de satisfacer las necesidades de sus funcionarios así como brindar motivación, aprendizaje, liderazgo, personalidad, satisfacción laboral, competencias, entre otras, para dar mayor valor a su empresa y potenciar los procesos de la organización, donde el clima organizacional represente un valor agregado en la calidad de los productos o servicios que ofrece la compañía.

La productividad de los empleados en gran parte depende de la armonía física y psicológica del medio que lo rodea, teniendo en cuenta que en la actualidad las organizaciones buscan ser más productivas y competitivas en el mercado, lo genera un alto grado de exigencia para los empleados, situación que deriva en pensamientos y sentimientos que pueden afectar su productividad, por lo anterior, es importante que las compañías creen ambientes de salud física y mental donde el trabajador tenga y sienta un adecuado clima y satisfacción laboral. “... *Para que el ambiente laboral se convierta en fuente de salud debe existir un clima que cree confianza y favorezca la eliminación de sentimientos y actitudes negativas hacia la organización o algunos de sus miembros...*” (Salazar Estrada, Guerrero Pupo, Machado Rodríguez, & Cañedo Andalia, 2009).

Las organizaciones deben adoptar estrategias o políticas para estimular a los empleados física, emocional, espiritual y mentalmente con el objetivo de reducir la rotación, el ausentismo y mejorar las condiciones laborales de sus empleados, lo cual ayudaría a reducir enfermedades, incapacidades asociadas al clima organizacional y a las cargas de trabajo “*estudios recientes, como el de Salud Mental en Colombia, muestran que el 40% de los trabajadores en el país considera que su trabajo es estresante, lo que además de generar una menor productividad en sus labores, ocasiona daños en la salud y nuevamente inconvenientes para la organización, porque una persona enferma se incapacita*” (Portafolio, 2019).

Dicho lo anterior, es importante que las empresas fortalezcan su área de talento humano y se creen espacios de bienestar, cultura, salud y entretenimiento, además de diseñar espacios aptos, cómodos y donde los trabajadores puedan desarrollar su creatividad, estimulen principios y valores y adquirieran mayor sentido de pertenencia, situación que ayudará a que incrementen su productividad y sentido de pertenencia por la organización. “*Las personas que son felices en su trabajo son 25% más productivas que las infelices, y por ende contribuyen a que sus fuentes laborales tengan mayores utilidades*” (Hernández & Serravalle, 2014).

Dentro del rol de las empresas, la productividad es una variable fundamental dentro de los procesos que aplican las compañías aplicados como una ventaja competitiva frente a competidores del sector, su importancia es clave para medir la eficiencia y la evolución de los sectores

económicos, *“radica en el uso más eficiente y racional posible de los recursos productivos y en la relación que guarda con el bienestar de la población”* (Colmenares D, 2007).

Las organizaciones deben innovar constantemente para hallar diferentes alternativas que les permitan motivar a sus empleados, a través de programas e incentivos (no necesariamente económicos) que mejoren su experiencia en la empresa donde pasan la mayor parte del tiempo, en ocasiones más que con sus propias familia, es importante que la empresa conozca e incentive a sus funcionarios y participe en su crecimiento personal y profesional a fin de alcanzar sus objetivos organizacionales con mayor efectividad y con un alto grado de productividad de sus colaboradores.

“El clima organizacional, es hoy en día un factor de gran relevancia tanto en las grandes como en medianas y pequeñas industrias, se considera como un elemento importante porque a través de él se puede precisar la manera en que un individuo percibe su entorno laboral, su productividad, su desempeño y su satisfacción dentro de la organización, que puede generar grandes aportes significativos a su trabajo y que a su vez influye de manera positiva manteniendo motivo en la realización de sus tareas, generando un gran bienestar para las empresas” (Rodríguez, 2016) .

Los procesos que implementan las organizaciones desde su área de Talento Humano son fundamentales para alcanzar la satisfacción de sus clientes internos y externos, así mismo deben enfrentar constantemente los cambios o dificultades que presentan los funcionarios sin que ello afecte su productividad, esto para todos los niveles jerárquicos de la empresa donde *“es preciso analizar el diseño de los puestos, cargos, roles y posiciones de acuerdo con las características y competencias específicas del personal”* para así, evaluar y asignar a cada funcionario en áreas en las cuales desarrollen su máximo potencial. Es fundamental para las empresas propender por hacer más feliz a un trabajador abordando aspectos sociales fundamentales y esenciales de su vida cotidiana con el fin de obtener su máxima capacidad de producción laboral (Venutolo, 2009).

A continuación, se detallan los factores que influyen en el clima organizacional según (Brancato & Juri, 2011):

- Independencia

La independencia mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales. Por ejemplo: una tarea contable que es simple tiene en sí misma pocas variaciones, es una tarea limitada, pero el administrativo que la realiza puede gestionar su tiempo de ejecución atendiendo a las necesidades de la empresa: esto es independencia personal. Favorece al buen clima el hecho de que cualquier empleado disponga de toda la independencia que es capaz de asumir.

- Condiciones físicas

Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas, los utensilios, etcétera. Por ejemplo: un medio con luz natural, con filtros de cristal óptico de alta protección en las pantallas de los ordenadores, sin papeles ni trastos por el medio y sin ruidos, facilita el bienestar de las personas que pasan largas horas trabajando y repercute en la calidad de su labor. Se ha demostrado científicamente que las mejoras hechas en la iluminación aumentan significativamente la productividad.

- Liderazgo

Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan, y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito.

- Relaciones.

Esta escala evalúa tanto los aspectos cualitativos como los cuantitativos en el ámbito de las relaciones, y con los resultados se obtiene, por ejemplo: la cantidad de relaciones que se establecen; el número de amistades; quiénes no se relacionan nunca, aunque trabajen codo con codo; la cohesión entre los diferentes subgrupos, etcétera. El grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse unos con otros, la colaboración o la falta de compañerismo, la confianza, todo ello son aspectos de suma importancia, ya que, dentro de una empresa, la calidad en las relaciones humanas es percibida por los clientes.

- Implicación

Es el grado de entrega de los empleados hacia su empresa. Es muy importante saber, que no hay implicación sin un liderazgo eficiente y, sin unas condiciones laborales aceptables.

- Organización

La organización hace referencia a, si existen o no, métodos operativos y establecidos de organización del trabajo, como pueden ser los procesos productivos, así, como si se trabaja aisladamente o, la empresa promueve equipos de trabajo.

- Reconocimiento

Se trata de averiguar si la empresa tiene un sistema de reconocimiento del trabajo bien hecho. En el área comercial, el reconocimiento se utiliza como instrumento para crear un espíritu combativo entre los vendedores, por ejemplo, estableciendo premios anuales para los mejores. Por lo que estaría bien, trasladar la experiencia comercial hacia otras áreas, premiando o reconociendo a aquel que lo merece. Es fácil reconocer el prestigio de quienes lo ostentan habitualmente, pero cuesta más ofrecer una distinción a quien por su rango no suele destacar. Cuando nunca se reconoce un trabajo bien hecho, aparece la apatía y el clima laboral se deteriora progresivamente.

- Remuneraciones

El sistema de remuneración es fundamental. Los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados. Hay una peligrosa tendencia al respecto: la asignación de un salario inmóvil, inmoviliza a quien lo percibe. Los sueldos que sobrepasan los niveles medios son motivadores, pero tampoco impulsan el rendimiento. Las empresas competitivas han creado políticas salariales sobre la base de parámetros de eficacia y de resultados que son medibles, generando un ambiente hacia el logro y fomentando el esfuerzo.

- Igualdad

La igualdad es un valor que mide si todos los miembros de la empresa son tratados con criterios justos. El amiguismo y la falta de criterio, ponen en peligro el ambiente de trabajo sembrando la desconfianza.

- Otros factores.

Hay otros factores que influyen en el clima laboral: la formación, las expectativas de promoción, la seguridad en el empleo, los horarios, los servicios médicos, etcétera. También es importante señalar que no se puede hablar de un único clima laboral, sino de la existencia de varios que coexisten simultáneamente. Así, un departamento dentro de una organización, puede tener un clima excelente, mientras que, en otro departamento, el ambiente de trabajo puede ser o llegar a ser muy deficiente. Resumiendo, el clima laboral diferencia a las empresas de éxito de las empresas mediocres.

En general, los cuestionarios que tratan de diagnosticar el clima laboral en la empresa, suelen tratar aspectos como:

- Motivación en el trabajo.
- Posibilidades de creatividad e iniciativa.
- Trabajo en equipo.
- Relaciones verticales y horizontales entre trabajadores y jefes

2.3 ¿Cómo incide la productividad con la felicidad?

A la hora de validar la productividad en las organizaciones la felicidad cobra gran importancia, pues no es suficiente el solo basarse en los tal vez indicadores financieros, de producción, contables o de otra índole. Se hace necesario ir a lo subjetivo, por ello se estima que la felicidad podría tener una influencia positiva en el rendimiento operativo y financiero de la empresa; en este sentido, la felicidad actúa como una variable subjetiva constante (Jones, 2010).

Según un estudio realizado por la multinacional Adecco en el año 2017, se concluyó que la felicidad influye en la productividad, el 93% de los encuestados afirmaron que “el estar feliz” es un factor determinante a la hora de desarrollar mejor su trabajo, *“sin duda alguna, el capital humano es el recurso más importante de una empresa y todos los esfuerzos de las compañías deben ir encaminados a cuidar y velar porque los empleados se sientan a gusto y satisfechos con su trabajo. De ahí que de la fuerza laboral dependa el éxito de una estrategia empresarial”* (Higuera, 2017).

De acuerdo con la Revista Dinero, en la entrevista que se le realizó a Sunny Grosso (Coach de la felicidad en el trabajo), aseguró que *“los empleados felices que trabajan con pasión y propósito se desempeñan en niveles consistentemente altos, multiplicando su efectividad e incrementando los resultados del negocio”*. Adicionalmente afirmó que de acuerdo a estudios realizados por Delivering Happiness, cuando las compañías adoptan una cultura de felicidad en el trabajo, hay un incremento de un 300% más en innovación, un 44% más de alta retención de empleados, un 37%

más de incremento en las ventas y en un 31% más se incrementa la productividad, entre otros aspectos a destacar (Dinero, 2016).

La relación que plantea Pritchard entre la felicidad y productividad, se basa en que, para él, la felicidad es uno de los parámetros más significativos para establecer que tan bien están siendo utilizados los factores de la producción de un país, industria o unidad empresarial; en otras palabras, la productividad indica como una entidad gestiona sus recursos disponibles (Sánchez Arrijoja , 2013).

De acuerdo con Robert Levering, cofundador de la firma Great Place to Work, la clave para crear un gran lugar para trabajar no es un conjunto de beneficios, programas o prácticas que se deben dar a los colaboradores, sino la construcción de relaciones de calidad caracterizadas por la confianza, la cual inspira a los líderes y a la empresa (Credibilidad, respeto e imparcialidad); el orgullo, producido por el trabajo, el equipo y la empresa; y la camaradería, presente en el grupo de trabajo (fraternidad, hospitalidad y sentido de equipo) (Levering, 2011).

Lo anterior forma parte de la productividad organizacional, basada en el factor humano, el cual es el encargado de desempeñar las tareas que permiten el logro de metas y objetivos, por lo tanto, su comportamiento, actitud, motivación y compromiso hacen parte de la formulación y medición de dicho indicador (Sánchez Arrijoja , 2013).

2.4 Organizaciones colombianas

En Colombia y las organizaciones a las que pertenece vienen estudiando el grado de responsabilidad de los diferentes segmentos laborales de la economía local, lo anterior, debido que se analizan ciertas variables como la flexibilidad laboral, condiciones de trabajo, posibilidades de crecimiento entre otros. *“En los últimos años, el tema de la flexibilidad laboral se ha ubicado en el centro del debate económico de la región. Muchos economistas y empresarios consideran que las regulaciones del mercado de trabajo frenan la generación de empleo, afectan la competitividad y limitan el crecimiento económico por lo que no se aprovecha enteramente el potencial de la liberalización de otros mercados de factores y bienes. En contraste, muchos*

“específicamente que ellos no cuentan con estabilidad laboral ni con poder de negociación frente a su empleador” (Weller, 2007).

Las regulaciones que se puedan establecer para el mercado laboral tienen por objetivo mejorar la eficiencia y productividad de la organización a base de implementar estrategias que puedan retener el talento y proveer por condiciones que impacten de manera estratégica e innovadora el mercado laboral, toda vez, que hoy día de acuerdo a diferentes estudios se establece que el 40% de la población trabajadora del país piensa que su trabajos en poco o nada gratificantes y bastante estresante, lo anterior, según estudios de la OMS y Salud Mental Colombia. *“En Colombia, se ha observado una discrepancia entre algunos economistas que favorecen la flexibilización del mercado de trabajo y los empresarios, que toman una posición más cautelosa”* (Weller, 2007).

La felicidad como principal indicador dentro de la productividad de las organizaciones en Colombia plantea diferentes trastornos derivados de la falta de está dentro del ámbito laboral y su potencial riesgo en contra del buen funcionamiento de las diferentes áreas de las que depende una empresa sin importar su tamaño como lo es baja productividad por depresión, trastornos médicos correspondientes a largas horas laborales y cargas extras, y un estrés laboral en crecimiento, son variables a considerar como se planteó en un seminario de salud organizado por la OMS y la OEA donde se habló que *"El estrés laboral no es extraño para ninguno de nosotros. Hoy el mundo del trabajo — con sus avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales — nos impone retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de nuestras habilidades y capacidades. Su resultado es el estrés, que puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar nuestra salud, mermar nuestra productividad y afectar nuestros círculos familiares y sociales"* (Organización Panameña de la Salud, 2018).

Con lo anterior, se vienen desarrollando directrices para evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo y protocolos de atención para atender el problema general, y por sectores económicos específicos. Ahora bien, (PLURUM, 2019) una firma consultora que brinda soluciones para analizar el ambiente laboral bien ejecutando estudios para el análisis del comportamiento laboral en Colombia y la falta de felicidad en los indicadores de productividad de dichas organizaciones,

dando como resultado que entre el 2014 y el 2018 ocho de cada diez asalariados no son felices con su trabajo y obteniendo como principal conclusión el no sentirse valorados y que si fuese lo contrario el 77% ejecutaría sus obligaciones y responsabilidades con mayor entusiasmo y rendimiento.

También cabe destacar que de acuerdo a diferentes programas de desarrollo y valoración en diferentes organizaciones podemos destacar que solo el 18 % de las empresas se encuentran entusiasmadas dentro de los programas de bienestar y gestión al colaborador que se vienen practicando: el 60% hace su trabajo de manera responsable pero no se levanta apasionado a trabajar y por último un 22 % se encuentra desmotivado debido a que no le gusta su trabajo.

Los indicadores solo nos muestran la falta de gestión por parte del gobierno y de las diferentes organizaciones para proveer de mayores herramientas a las empresas para buscar impactar en la productividad con base al desarrollo de profesional y personal de sus colaboradores. Lo anterior se evidencia a continuación.

2.5 Empresas privadas

Dentro de la sociedad se presentan diferentes actores que participaran dentro del sistema económico imperante, existen variadas clasificaciones sin embargo nos centraremos en la distinción que nos ocupa en la presente investigación la cual es las organizaciones o empresas, estas se subdividen en tres grandes categorías, las empresas públicas, las empresas privadas y las mixtas, las primeras son empresas creadas desde el estado financiadas y mantenidas con la tributación de los ciudadanos, su objetivo es prestar servicios públicos actuando en cualquier sector económico, con especial sensibilidad a la legislación e instituciones estatales, su finalidad no es la rentabilidad o la captación de cuota de mercado sino el bienestar colectivo, la segunda es de creación cerrada es decir por organizaciones no gubernamentales quienes son los dueños o accionistas, su principal interés es el lucro, maximizar utilidades, incrementar ventas, ganar participación en el mercado entre otros, finalmente las empresas mixtas quienes en su estructura y capital se divide en una parte público y una parte privada; A continuación profundizaremos en las empresas privadas quienes harán parte de la investigación.

El escenario donde se realiza la aproximación teórica y práctica recae en el contexto de las empresas privadas en Colombia, la revisión tomara en cuenta el desarrollo de estas entidades, tipificando sus características para en última instancia entender la relación de los fenómenos propuestos en la presente investigación, los cuales consideran la felicidad y la productividad dentro de las empresas privadas colombianas, esto tenido en cuenta desde su diferenciación y particularidades con respecto a empresas de carácter extranjero o internacional cuyas variables al ser las mismas en definición, en la aplicación presentaran diferencias significativas.

La empresa privada en Colombia está sujeta a la regulación institucional del estado representado en la superintendencia de industria y comercio y la cámara de comercio entre otros entes; como política pública generalizada se presenta la estimulación para la creación de empresas o pymes, para lo cual se desarrolla todo un instrumento legislativo para tal fin, desde los años 90's en Colombia se han establecido leyes las cuales en un principio tienen como objetivo fortalecer la creación de empresas, generar organismos y programas que acompañen en el proceso a los emprendedores con el desarrollo de sus ideas de negocio, sin embargo se observa que si bien se han creado por parte del estado todos estos mecanismos, suelen ser inefectivos, ubicando sus principales razones en cuanto al desconocimiento de la leyes por parte de los interesados ya que estas se encuentran dispersas no confluyendo en un aparato común, aunado a la poca claridad y especificidad de las leyes dificultando su aplicación en la realidad empresarial colombiana (Gómez, Martínez, & Arzuza, 2006).

Basados en la posición y acciones tomadas por el estado en relación a la creación de nuevas empresas en el sector privado se observa la incapacidad de la misma para acompañar a los empresarios en la consolidación de su modelo de negocio, este punto es importante porque ofrece un panorama desfavorecedor en cuanto al desarrollo de prácticas de vanguardia dentro de las empresas, en el caso que nos ocupa estilos gerenciales que incluyan la gestión de la felicidad como facilitador de la productividad; las leyes y el acompañamiento del estado es insuficiente para garantizar que dentro de la estructura de las empresas se incluyan procesos referentes a estas variables para lo cual se debe tener una formación investigativa a la construcción de conocimiento práctico.

Teniendo en cuenta el entorno gubernamental limitado vale la pena resaltar factores que han constituido el éxito dentro de la pymes en Colombia, tomando como base teórica la teoría de recursos y capacidades y la teoría económica institucional; particularmente se observan como características comunes de empresas privadas que logran consolidarse dentro del mercado las siguientes variables: el conocimiento y experiencia de empresario, la reputación y el prestigio (branding), medidas de apoyo y especialización de la industria y finalmente la influencia de la comunidad en la cual desarrolla su actividad, estos criterios se consideran determinantes para el logro de los objetivos organizacionales y por ende son adquiridos y mantenidos dentro de la empresa privada (Franco Angel & Urbano Pulido, 2010).

Los anteriores factores que han sido identificados como fuente de éxito empresarial en el contexto colombiano permiten dilucidar cuestiones relevantes; en principio se habla de conocimiento y experiencia lo que indica que las empresas constantemente buscan gestionar y captar información que les permitan sobresalir y mantenerse en el mercado siendo esta una práctica valorada e implementada estando predispuesto para implementar cambios dentro de la empresa (gestión de la felicidad), por otra parte se encuentra la reputación y la relación con la comunidad o grupos de interés, si bien observamos que las empresas tienen una mirada interna a sus procesos y estructura, no desconoce el entorno externo siendo sensible a las relaciones con los demás participantes del sector constituyendo cadenas de valor, esto es importante a considerar en cuanto a la funcionalidad e impacto que puedan tener las practicas que se deciden implementar pues estas mismas impactaran al entorno de las empresas privadas.

Surge otra característica en el desarrollo y tipificación de las empresas privadas el cual es el concepto de incubadora sobre la base de la metodología de investigación del estudio de casos, las cuales son prácticas colaborativas horizontales (redes empresariales) que sirven de soporte a empresas pymes recién constituidas; las principales características que condicionan la supervivencia empresarial con base en el instrumento guía de buenas prácticas de las incubadoras de empresas revelan que las empresas cumplen en un 70% con la guía de Nodriz, lo que les permite seguir sobreviviendo en el mercado nacional e internacional (Peña Vincés, Bravo, Alvarez, & Pineda, 2011).

Es de destacar que las empresas privadas al gestionar redes colaborativas podrán acceder y esparcir prácticas dentro del sector que se consideren relevantes para aumentar la productividad y en consecuencia el fortalecimiento de la industria, gracias a mecanismos como las empresas incubadora o nodriza se presenta la oportunidad de generalizar y acceder a conocimientos en todos los niveles de la organización como puede ser la gestión de la felicidad.

Finalmente se considera relevante la actuación del entorno económico sobre las empresas privadas se identifican los factores micro, meso y macroeconómicos condicionantes de la creación de empresas en Colombia; existen elementos micro, meso y macroeconómicos que influyen en la creación y evolución de las empresas, entre los cuales sobresalen a nivel microeconómico el tiempo de recuperación de la inversión y los costos de la actividad innovadora; a nivel meso económico, la cooperación entre empresas e incubadoras y el acceso al financiamiento, y en el ámbito macroeconómico, las políticas cambiarias de corto plazo. (Moreno Cuello & Ramos Camargo, 2013).

3. HIPÓTESIS DE TRABAJO

Gente feliz es más productiva.

4. TIPO DE INVESTIGACIÓN, METODOLOGÍA Y TRABAJO DE CAMPO

4.1 Tipo de investigación

El presente trabajo está fundamentado en una investigación descriptiva - explicativa, donde las dos principales variables utilizadas fueron la felicidad y la productividad dentro del entorno de los trabajadores en las organizaciones de Colombia. Las razones para realizar este estudio radican principalmente en que actualmente las empresas están fortaleciendo su área de talento humano con el fin de obtener una mejor productividad por parte de sus funcionarios a través de incentivos y actividades que les permiten a las organizaciones conocer y brindar una mejor experiencia a sus colaboradores.

En desarrollo de lo anterior, se utilizó el método de investigación cualitativo y cuantitativo, para lo cual, en primera medida se aplicó una encuesta a una muestra por conveniencia que *“permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. Por ejemplo, entre todos los sujetos con CA, solamente aquellos que se encuentren hospitalizados en el Hospital Regional de Temuco”* (Tamara & Manterola, 2017). En este trabajo, participaron 68 trabajadores de las cinco (5) compañías seleccionadas para el desarrollo del ejercicio, con el fin de evaluar cómo influye la felicidad en la productividad en cada uno los encuestados, en el desarrollo de sus funciones.

Posteriormente, se hizo la selección de distintos indicadores propios de cada una de las empresas participantes, con el fin de corroborar que el resultado con respecto a la felicidad obtenido en la aplicación de las encuestas, influye positiva y radicalmente en el desempeño de sus colaboradores, es decir, dichos resultados se enfocan en la medición de la productividad de estas compañías, las cuales pertenecen tanto al sector privado como al público.

Es preciso indicar que los autores del presente proyecto laboran en estas compañías, la razón de la selección de las mismas, obedecen a la facilidad de acceso a la información, lo que permitió identificar las principales causas que inciden en la felicidad y productividad de los trabajadores.

4.2 Metodología

4.2.1 Recopilación de datos en fuentes secundarias

La recolección de fuentes secundarias relacionadas en el presente trabajo de investigación, se realizó a través de diferentes artículos de revistas y bibliografías, que permitieron dar fundamento al resultado alcanzado en el planteamiento de la hipótesis.

4.2.2 Recopilación de información en fuentes primarias y trabajo de campo

Como fuentes primarias del presente documento se diseñó una encuesta la cual fue aplicada a grupos focales, con el objetivo de mostrar la influencia de la felicidad en la productividad en las empresas donde trabaja cada uno de los encuestados.

Adicionalmente fueron referenciadas diferentes tesis, libros y artículos (fuentes de primera mano) de investigaciones realizadas, donde se detalla la importancia que tiene hacer feliz a los trabajadores en una organización, a partir de motivación, aprendizaje, liderazgo, personalidad, satisfacción laboral, competencias, entre otras para dar mayor valor a su empresa y potenciar los procesos de la organización. Se referenciaron diferentes fuentes donde se ha estudiado como la productividad de las empresas aumenta a partir de prácticas orientadas a mejorar clima organizacional y así fortalecer las relaciones con su cliente interno permanentemente, “...donde se concluyó el recurso humano es el activo más importante para la compañía” (Moreno Briceño & Godoy, 2012).

Los 68 encuestados seleccionados laboran tanto para empresas del sector público (1 empresa) como para empresas del sector privado (4 empresas), entre las cuales se encuentran entidades del sector financiero y de servicios. El número de personas seleccionadas, parte de una muestra por conveniencia, teniendo en cuenta la facilidad de acceso y la proximidad con los sujetos encuestados por parte de los autores de la presente investigación. Lo anterior, permite obtener de manera ágil y rápida los datos básicos que se requieren para el estudio a realizar.

Los resultados de productividad fueron obtenidos a partir de los indicadores proporcionados por cada una de las cinco (5) empresas donde trabajan los autores del proyecto, entre los cuales se tiene los siguientes:

Empresa 1

Se observan 4 indicadores de productividad relacionados directamente al modelo de negocio y su operación, dentro del sector temporal se factura por empleado en misión contratado, teniendo

como consideración, duración del contrato y salario devengado de este se deriva un cobro administrativo de acuerdo a esos valores:

- a) **Indicador de eficiencia de selección:** mide el resultado en número de personas seleccionadas en contraste con las vacantes solicitadas durante el mes.
- b) **Indicador de eficacia de selección:** relaciona la calidad y variables que intervinieron en el desarrollo del proceso de selección.
- c) **Indicador de no conformidad (NC) de contratación:** mide la cantidad de personas contratadas en el mes (facturación para el cliente) con respecto a las no conformidades en el proceso de contratación.
- d) **Indicador de las liquidaciones:** mide la cantidad de contratos terminados del personal en misión y el cumplimiento de los plazos pactados para su respectivo pago.

Empresa 2

Para el análisis de productividad de esta empresa, se tienen en cuenta tres (3) indicadores relacionados con la facturación y recaudo de la misma:

- a) **Efectividad del recaudo por servicios de disponibilidad tecnológica:** Mide el porcentaje del recaudo de la facturación mensual con respecto al presupuestado, mes a mes.
- b) **Eficiencia en la atención de los reclamos por cartera:** Representa la cantidad de reclamaciones por temas de cartera recibidas por mes y el nivel de atención, donde el óptimo debe ser la atención de la reclamación dentro de los dos días siguientes al recibido de la misma, con base en los acuerdos de servicios establecidos.
- c) **Conciliación de Cuentas:** Este indicador mide que el total de las partidas generadas durante el mes queden con su respectiva conciliación contable antes del cierre mensual.

Empresa 3

Indicadores de productividad se miden en relación a la capacidad de los colaboradores que impactan las operaciones de la organización:

- a) **Planeación:** Se plantea la estrategia de productividad del banco encaminada a evaluar y desarrollar el nivel de cumplimiento estipulado para el periodo comprendido de estimación y de la ejecución del mismo.
- b) **Diseño y desarrollo de soluciones:** Se mide bajo la gestión de oportunidad y soluciones finalizadas dentro de un periodo determinado de evaluación.
- c) **Generación y divulgación de la información:** Mide el tiempo en que los procesos de mejora planteados por la organización fueron transmitidos y divulgados masivamente para favorecer al cambio de manera amigable, oportuna y confiable; todo lo anterior, derivado en publicaciones oportunas, fracción confiable y transmisión oportuna.
- d) **Gestión del talento humano:** Midiendo a través de evaluaciones de desempeño presentadas y aprobadas oportunamente.

Empresa 4

Para el análisis de productividad de esta empresa, se tienen en cuenta 2 indicadores relacionados con el área de procesos y proyectos, indicadores orientados al mejoramiento y monitoreo de los diferentes procesos para el logro de la correcta ejecución de los diferentes proyectos.

- a) **Indicador de calidad y eficacia en el servicio:** Mide que se mantengan los tiempos, es decir el cumplimiento en el cronograma de las iniciativas a corto, mediano y largo plazo, permite monitorear y realizar mejoras en los procesos críticos y así lograr la correcta ejecución de los diferentes proyectos. (Mide el número de iniciativas desarrolladas en el tiempo establecido versus total de iniciativas desarrolladas).

- b) Indicador de desarrollo tecnológico, operativo y eficiencia en costos:** Mide que los proyectos ejecutados hayan sido realizados dentro del presupuesto establecido y aseguran una buena gestión que permitan administrar adecuadamente los recursos disponibles, es decir este indicador le permite a la compañía evidenciar Cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso. (Se mide, presupuesto actual menos presupuesto inicial dividido presupuesto inicial).

Empresa 5

Los indicadores expuestos a continuación se relacionan directamente con la calidad de vida en el trabajo, entendiendo la relación entre condiciones y prácticas de la organización con el mantenimiento óptimo del talento humano, lo que en consecuencia impacta en la eficiencia y eficacia de los procesos de la operación.

- a) Indicador de clima de la vicepresidencia de administración fiduciaria:** El indicador tiene como objetivo medir el clima laboral de la vicepresidencia de administración fiduciaria mediante el trabajo en equipo, así mismo fortalecer la confianza, generar respeto y crear ambientes que motiven e impulsen positivamente el desempeño de los funcionarios dentro de la empresa.
- b) Nivel de satisfacción del cliente Interno:** Se realiza con el fin obtener como resultado la disposición que se brinda en el servicio, agilidad, calidad y exactitud en las respuestas de los requerimientos, el conocimiento de los procesos al interior de la empresa. Lo anterior contribuye en gran medida a que en la oportunidad de la información se pueda brindar mejor la calidad del servicio con el cliente externo. A partir del resultado se demuestra el compromiso y satisfacción del cliente interno frente a los procesos y peticiones de las demás áreas impulsado por actividades de cumplimiento, trabajo en equipo, liderazgo y reconocimientos especiales.

- c) **Vinculación de nuevos clientes:** El indicador mide la vinculación de nuevos clientes que son la principal fuente de ingresos de la empresa, donde a su vez se obtiene como resultado una gestión adecuada por parte del área comercial, a quien capacitan y se le otorga una comisión porcentual por nuevas vinculaciones de clientes.

4.2.3 Integración de indicadores

La productividad será medida relacionando los indicadores de las cinco empresas que participaron en el estudio, como aspecto central y común los indicadores seleccionados se basan en el criterio de modelo integral, teniendo en cuenta que las empresas difieren en sus sectores se consideran aspectos clave comunes dentro de las cinco organizaciones. En consecuencia, se constituye la medición de la productividad en tres niveles clasificatorios, cuya información disponible por parte de las organizaciones permite su análisis:

- **Medición de condiciones laborales:** Dando cuenta de la ejecución de actividades que habiliten y permitan el desarrollo del puesto de trabajo e inviertan en el mantenimiento de los recursos físicos y humanos (modelo de gerenciamiento).
- **Medición de las capacidades laborales:** Se refiere al análisis del fortalecimiento y mejora de las habilidades de los colaboradores quienes llevan a cabo los procesos de la organización (modelo operativo).
- **Medición del impacto en la operación:** Se orienta a la efectividad y eficiencia de los procesos que se relacionan con la actividad comercial de las organizaciones permitiendo su continuidad en el sector y forma de conseguir utilidades (modelo de negocio).

Basado en la anterior clasificación se agrupan los indicadores aportados por las organizaciones participantes en el estudio, de la siguiente manera para ofrecer una visión medición integral de la productividad.

1. Medición de condiciones laborales

- La transformación digital.
- Flexibilización en los horarios.
- Rojo tu.
- Indicador de desarrollo tecnológico, operativo y eficiencia en costos.
- Indicador de clima de la Vicepresidencia de Administración Fiduciaria.
- Nivel de satisfacción del cliente Interno.

2. Medición de las capacidades laborales

- Indicador de eficiencia de selección.
- Indicador de eficacia de selección.
- Eficiencia en la atención de los reclamos por cartera.
- Xplora.
- Indicador de Calidad y eficacia en el servicio.

3. Medición del impacto en la operación

- Indicador de NC de contratación
- Indicador de las liquidaciones
- Efectividad del Recaudo por servicios de Disponibilidad Tecnológica
- Conciliación de Cuentas
- Vinculación de nuevos clientes

5. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN, DATOS Y HALLAZGOS

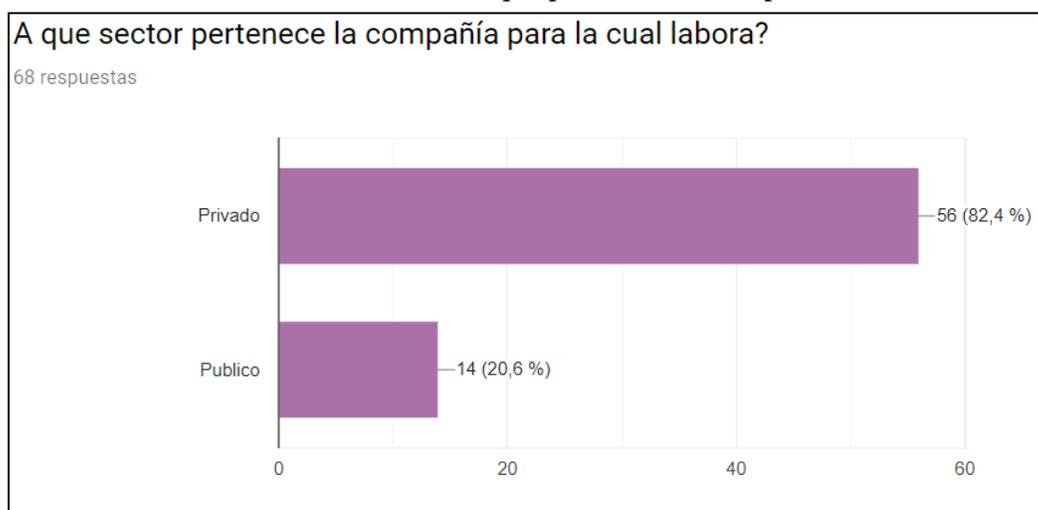
El análisis de la información se realizó con base en las encuestas aplicadas y a partir de los indicadores de productividad de las 5 empresas donde trabajan los 68 encuestados. Dicha información incluye los resultados obtenidos del número de empresas mencionado, principalmente de entidades que pertenecen al sector financiero.

5.1 Análisis de resultados de encuesta de felicidad laboral

5.1.1 Sector económico de las empresas analizadas

De las 68 personas encuestadas, 56 trabajan en el sector privado y 14 en el sector público (ver gráfica).

Gráfica 1- Sector al que pertenece la compañía



Fuente: Elaborado por los autores

5.1.2 Orgullo de pertenecer a la empresa en la que labora

De las 68 personas encuestadas, el 94,1% se siente orgulloso de la empresa donde trabaja y el 5,9% no se siente orgullo de la empresa donde labora (ver gráfica).

Gráfica 2 – Orgullo de pertenecer a la compañía

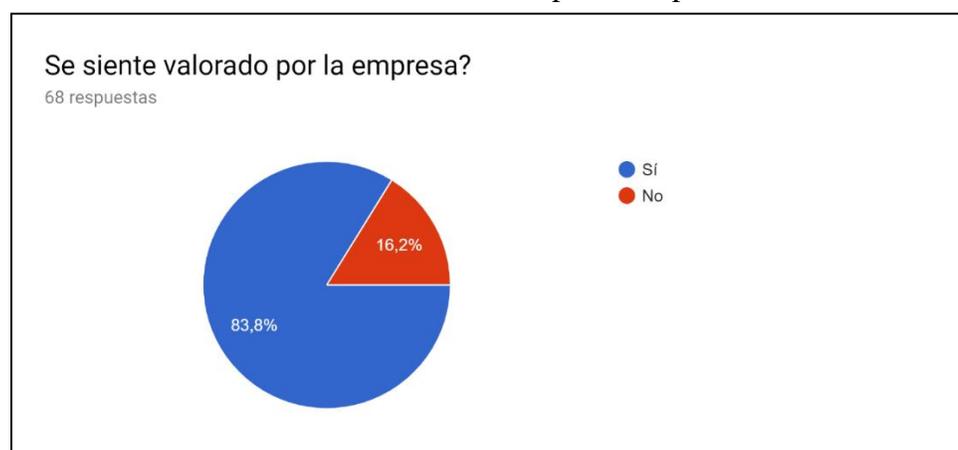


Fuente: Elaborado por los autores

5.1.3 Valoración por la empresa

De las 68 personas encuestadas, el 83,8% se siente valorado por su empresa y el 16,2% no (ver gráfica).

Gráfica 3 – Valoración por la empresa

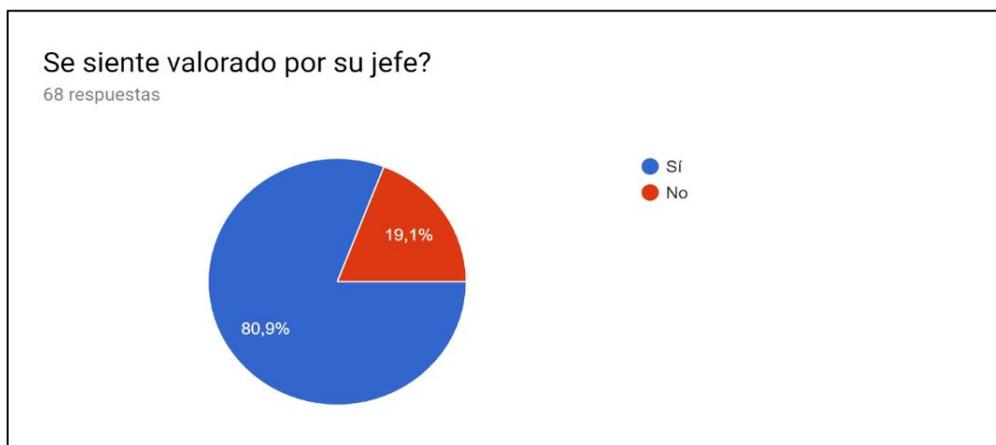


Fuente: Elaborado por los autores

5.1.4 Valoración de parte del jefe

De las 68 personas encuestadas, el 80,9% se siente valorado por su jefe y el 19,1 no (ver gráfica).

Gráfica 4 – Valoración por el jefe

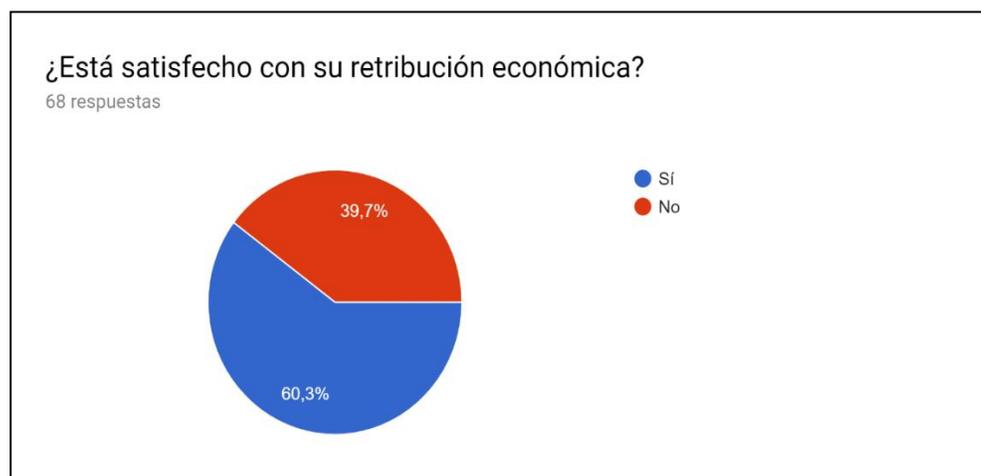


Fuente: Elaborado por los autores

5.1.5 Satisfacción con retribución económica

De las 68 personas encuestadas, el 60,3% está satisfecho con la retribución económica que recibe y el 39,7 no lo está (ver gráfica).

Gráfica 5 - Satisfacción con retribución económica

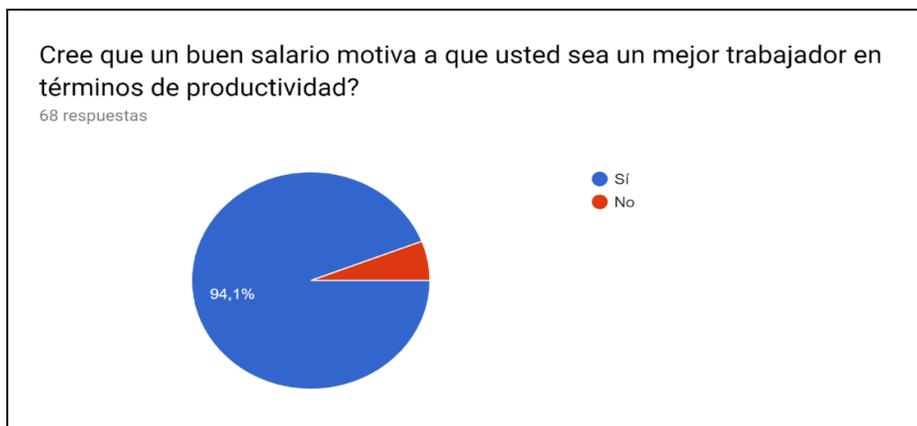


Fuente: Elaborado por los autores

5.1.6 La retribución económica motiva al trabajador a ser más productivo

De las 68 personas encuestadas, el 94,1% cree que un buen salario lo motiva a ser mejor a nivel de productividad y el 5,9% no considera que el factor económico lo haga a ser más productivo (ver gráfica).

Gráfica 6 - La retribución económica motiva al trabajador a ser más productivo



Fuente: Elaborado por los autores

5.1.7 Sacrificaría dinero por felicidad

De las 68 personas encuestadas, el 66,2% no está dispuesto a sacrificar dinero por felicidad y el 33,8% de los encuestados sí (ver gráfica).

Gráfica 7 - Sacrificaría dinero por felicidad



Fuente: Elaborado por los autores

5.1.8 Su trabajo le permite realizar funciones que aumentan sus habilidades personales y profesionales

De las 68 personas encuestadas, el 77,9% afirma que en su puesto de trabajo pueden realizar actividades que aumenten sus habilidades personales y profesionales, mientras que el 22,1% no está de acuerdo (ver gráfica).

Gráfica 8 - Su trabajo le permite realizar funciones que aumentan sus habilidades personales y profesionales



Fuente: Elaborado por los autores

5.1.9 La compañía donde labora, ofrece programas de bienestar

De las 68 personas encuestadas, el 83,8% afirma que su empresa ofrece programas de bienestar, mientras que en el 16,2% no ofrecen estos programas (ver gráfica).

Gráfica 9 - La compañía donde labora, ofrece programas de bienestar

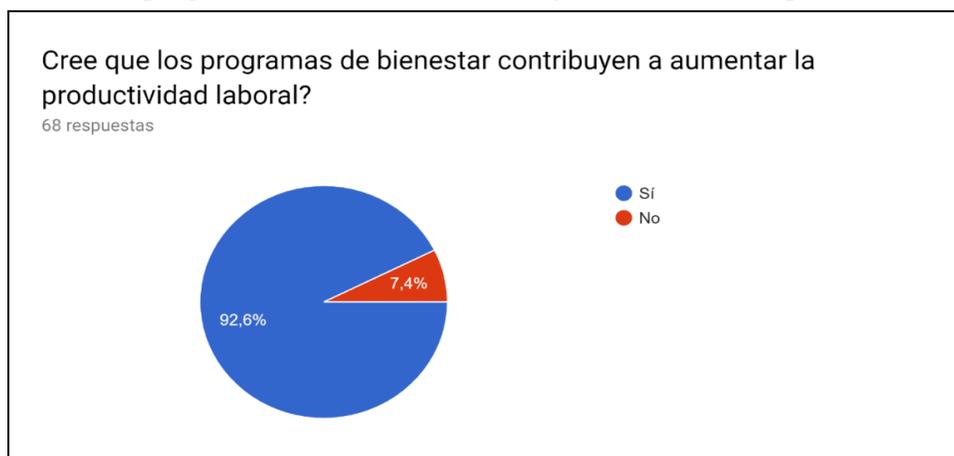


Fuente: Elaborado por los autores

5.1.10 Los programas de bienestar contribuyen a aumentar la productividad laboral

De las 68 personas encuestadas, el 92,6% cree que los programas de bienestar de su organización ayudan a incrementar su productividad laboral y el 7,4% no (ver gráfica).

Gráfica 10 - Los programas de bienestar contribuyen a aumentar la productividad laboral

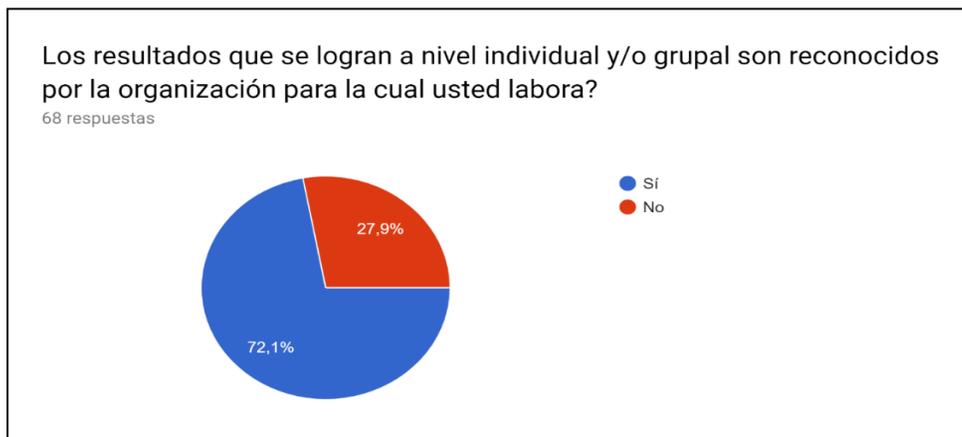


Fuente: Elaborado por los autores

5.1.11 Los resultados individuales y/o grupales son reconocidos en la organización

De las 68 personas encuestadas, el 72,1% afirma que los resultados obtenidos son reconocidos en su empresa y al 27,9% no (ver gráfica).

Gráfica 11 - Los resultados individuales y/o grupales son reconocidos en la organización

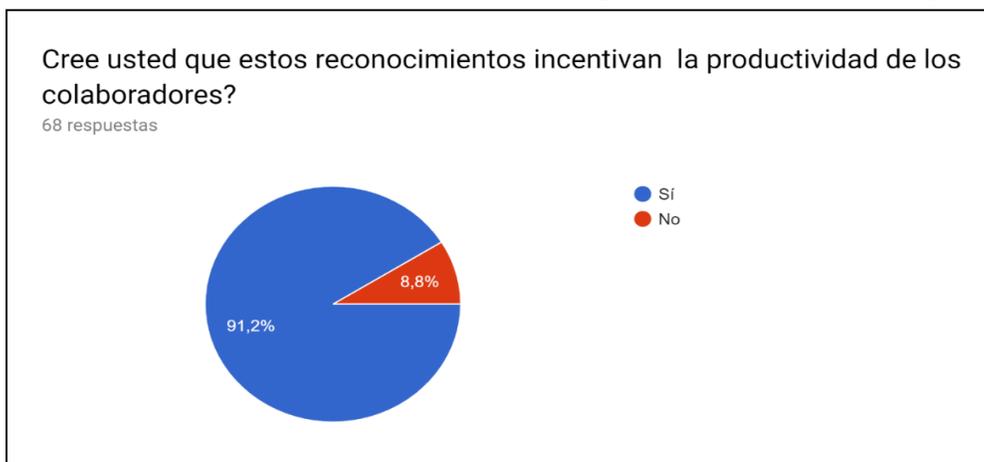


Fuente: Elaborado por los autores

5.1.12 Los reconocimientos incentivan la productividad de los trabajadores

De las 68 personas encuestadas y teniendo en cuenta las respuestas de la gráfica 11, el 91,2% cree que los reconocimientos incentivan su productividad y el 8,8% no (ver gráfica).

Gráfica 12 - Los reconocimientos incentivan la productividad de los trabajadores

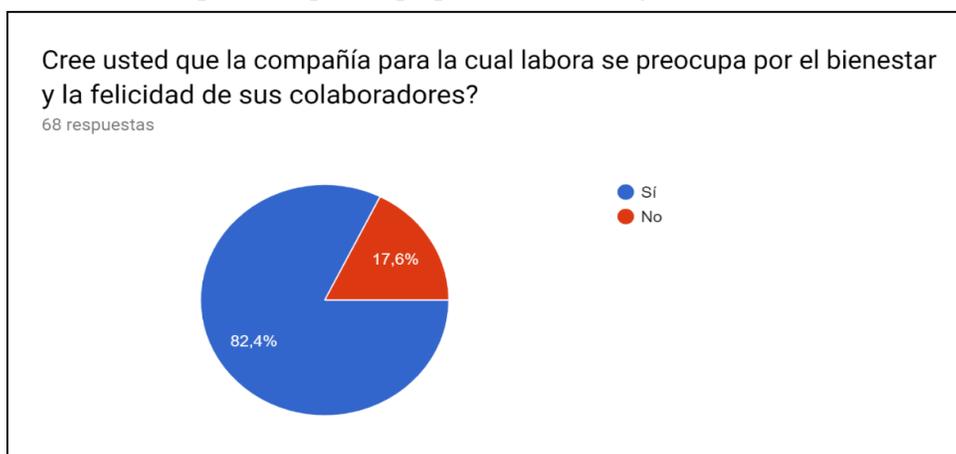


Fuente: Elaborado por los autores

5.1.13 La compañía se preocupa por el bienestar y felicidad de sus colaboradores

De las 68 personas encuestadas, el 82,4% considera que su empresa se preocupa por su felicidad y el 17,6% no (ver gráfica).

Gráfica 13 - La compañía se preocupa por el bienestar y felicidad de sus colaboradores

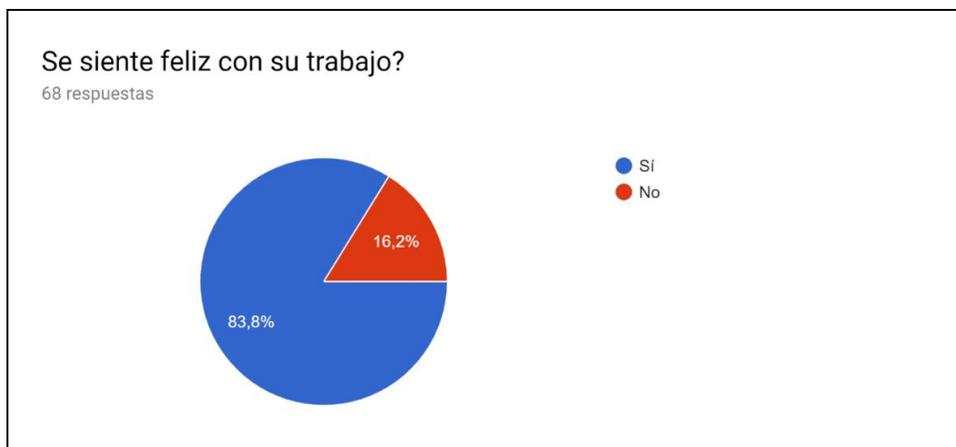


Fuente: Elaborado por los autores

5.1.14 Es feliz en su trabajo

De las 68 personas encuestadas, el 83,8% se siente feliz con en su trabajo y el 16,2% no lo está (ver gráfica).

Gráfica 14 - Es feliz en su trabajo



Fuente: Elaborado por los autores

5.1.15 Cree que, si es feliz laboralmente es más productivo

De las 68 personas encuestadas, el 100% coincide en que, si es feliz puede llegar a ser más productivo en su empresa (ver gráfica).

Gráfica 15 - Cree que, si es feliz laboralmente es más productivo



Fuente: Elaborado por los autores

5.1.16 Factores más importantes para ser feliz en el trabajo

La siguiente gráfica muestra los factores más importantes para ser feliz en el trabajo según el criterio de las 68 personas encuestadas.

De acuerdo a los resultados obtenidos, encontramos que el indicador con mayor aceptación por los diferentes colaboradores encuestados es el ambiente laboral y el compañerismo. Por lo anterior, para sentirse felices y ser más productivos dentro de su empresa, es preciso que las organizaciones implementen actividades y beneficios que favorezcan el clima laboral, así como la integración para formar grupos de trabajo comprometidos, competitivos y que contribuyan positivamente al cumplimiento de las metas.

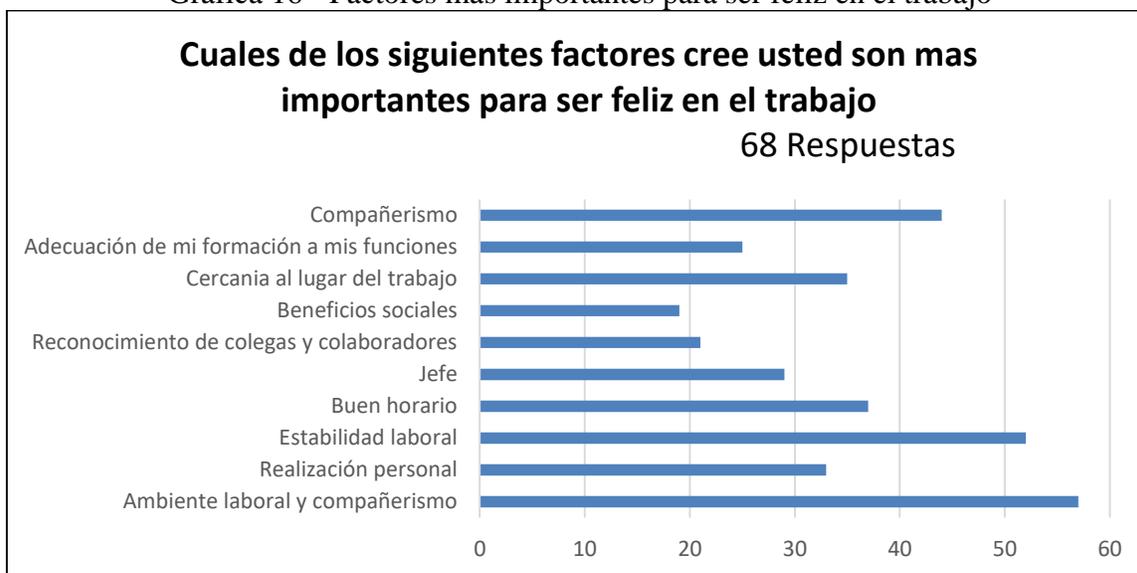
Las organizaciones a través de su área de talento humano, deben innovar constantemente en fortalecer las capacidades de sus empleados e incrementar sus conocimientos, sus competencias y su productividad, de cual deriva una mayor exigencia de la compañía frente a las metas a conseguir

y para ello cada uno de los colaboradores debe estar emocional, física y mentalmente en condiciones óptimas para llevar su trabajo a un alto grado de productividad.

La estabilidad laboral como segundo ítem de mayor aceptación, indica que en la medida que las empresas aseguren la estabilidad laboral de sus empleados contribuyen a su felicidad sus empleos que en la medida en la que las empresas propendan por la preocupación diaria de los colaboradores teniendo en cuenta que con la implementación de la tecnología, las maquinas realizan procesos productivos más eficientes que anteriormente desarrollaban personas en mayor número de horas; lo anterior, pese a generar ayudas colaborativas propende a que se eliminen cargos y se disminuya el personal considerablemente, situación que puede afectar a las personas y crear un ambiente negativo y de incertidumbre, ante el hecho que la empresas pueda llegar a desistir de los servicios de una persona por cuenta de la implementación tecnológica, que genera en las personas perdida de su capacidad productiva ante dicha situación.

Las demás variables igual de importantes nos muestran en detalle lo que buscan los colaboradores en las organizaciones para propender por mejorar su productividad con base a un mejor uso y mejoramiento de estos recursos.

Gráfica 16 - Factores más importantes para ser feliz en el trabajo



Fuente: Elaborado por los autores

5.2 Análisis de indicadores de productividad por empresa

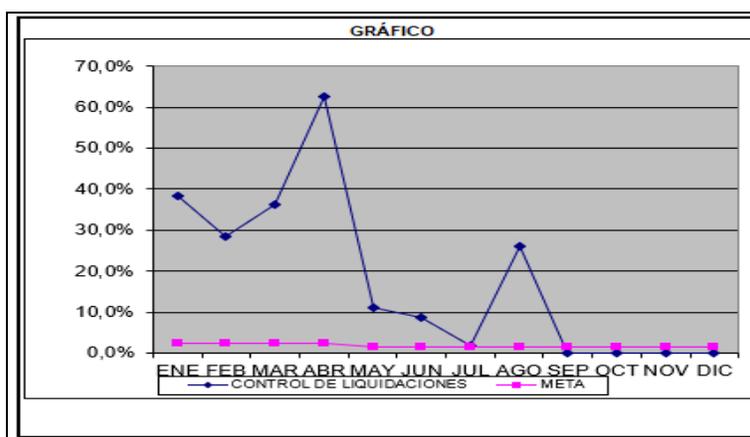
5.2.1 Empresa 1

5.2.1.1 Control de Liquidaciones

Se observan dos criterios para la medición del control de liquidaciones, los cuales son el número de liquidaciones elaboradas en el mes relacionado al número de liquidaciones pagadas o canceladas después de 20 días una vez finalizado el contrato, la gráfica se entiende con tendencia hacia el cero por ciento ya que es un indicador del pago oportuno de las liquidaciones evitando sanciones.

Gráfica 17 - Control de Liquidaciones

DATOS				
PERIODO	No. LIQUIDACIONES ELABORADAS EN EL PERIODO	TOTAL LIQUIDACIONES CANCELADAS > 20 DÍAS	%	META
ENE	89	34	38,2%	2,5%
FEB	14	4	28,6%	2,5%
MAR	22	8	36,4%	2,5%
ABR	8	5	62,5%	2,5%
MAY	27	3	11,1%	1,5%
JUN	23	2	8,7%	1,5%
JUL	59	1	1,7%	1,5%
AGO	27	7	25,9%	1,5%



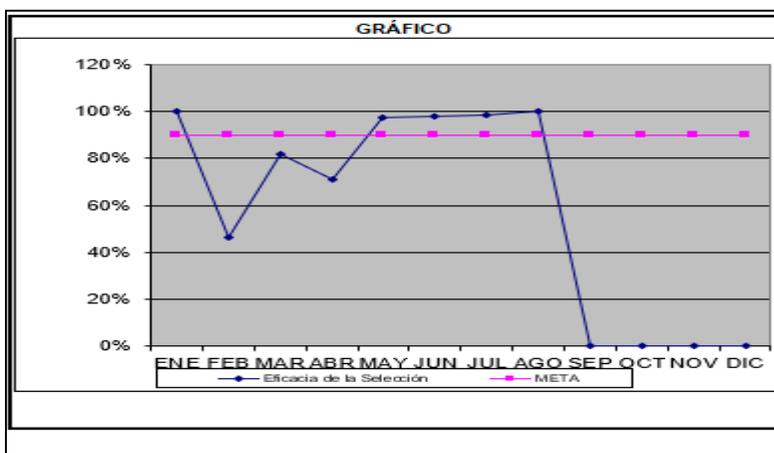
Fuente: Elaborado por los autores

5.2.1.2 Eficacia de la selección

En esta grafica se busca determinar la efectividad procedimental del proceso de selección tomando en consideración, el número de las vacantes solicitadas en el mes, las vacantes cubiertas o cerradas, las vacantes pendientes y las vacantes canceladas por el cliente, por una parte mide la capacidad de la operación para responder a las necesidades del servicio y en un segundo momento muestra la frecuencia de fallas comunes que pueden afectar el proceso de selección considerado en fallas del proceso propiamente dicho o fallas del candidato, la tendencia de cumplimiento es hacia el 100%.

Gráfica 18 - Eficacia de la selección

DATOS									
PERIODO	No. Total de Vacantes	No. de Personas Contratadas	No de Vacantes Abiertas	No vacantes fallidas X Cliente	No de Personas que se quedaron en exámenes médicos	No de Personas que desistieron/ Pruebas Especiales	No. Vacantes fallidas por selección	% De Cumplimiento	META
ENE	54	28	23	3	0	0	0	100%	90%
FEB	46	8	7	17	0	0	1	46%	90%
MAR	32	12	12	8	0	0	0	82%	90%
ABR	33	12	12	8	0	1	0	71%	90%
MAY	27	18	11	6	3	1	0	97%	90%
JUN	33	17	22	3	1	1	0	98%	90%
JUL	49	40	22	7	1	1	0	99%	90%
AGO	44	48	12	6	0	0	0	100%	90%



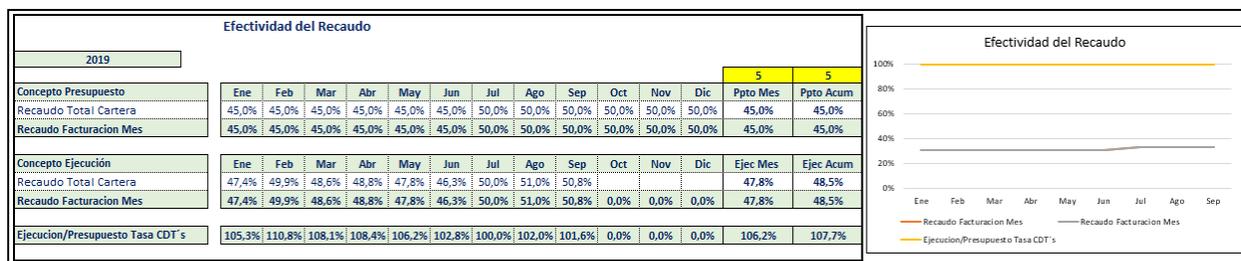
Fuente: Elaborado por los autores

5.2.2 Empresa 2

5.2.2.1 Efectividad del Recaudo por Disponibilidad Tecnológica

De acuerdo a los resultados obtenidos en la anterior gráfica, se evidencia que la meta del recaudo total de la cartera está fijada en un 50%, a lo largo del año este indicador ha tenido un cumplimiento en promedio del 48.5%, el cual desde la óptica de la ejecución del presupuesto se encuentra en sobrecumplimiento, con un 107.7%.

Gráfica 19 - Efectividad del Recaudo por Disponibilidad Tecnológica

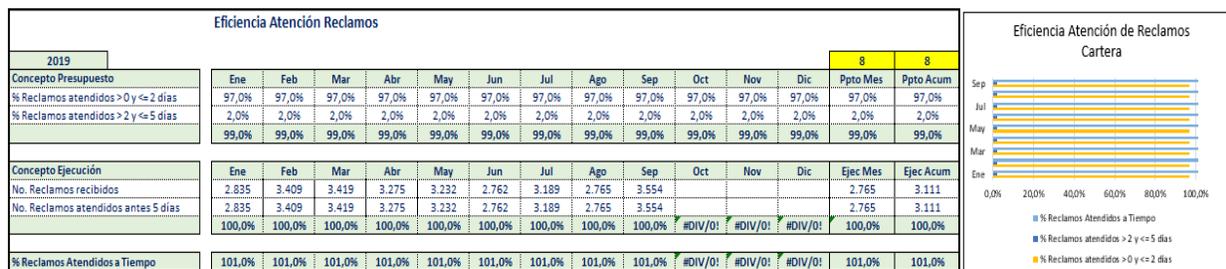


Fuente: Elaborado por los autores

5.2.2.2 Efectividad del Recaudo por Disponibilidad Tecnológica

Con respecto a la eficiencia en la Atención de Reclamos por cartera, se evidencia que, en lo corrido del año, el 100% de los reclamos recibidos, han sido atendidos dentro de los primeros dos días luego de recibidos. El indicador de los reclamos atendidos a tiempo se encuentra en sobrecumplimiento con un 101%.

Gráfica 20 - Eficiencia en la Atención de Reclamos por Cartera

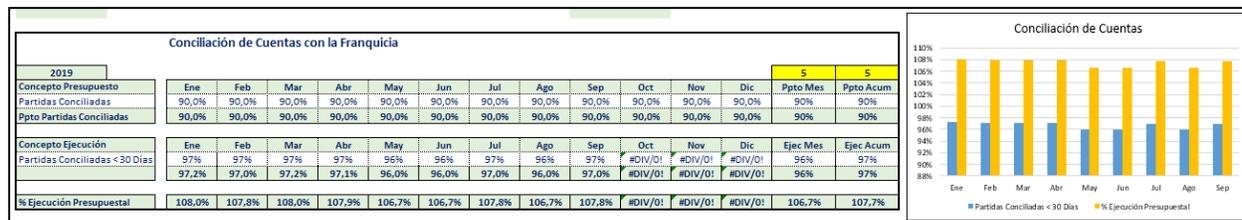


Fuente: Elaborado por los autores

5.2.2.3 Conciliación de cuentas

Con respecto a la conciliación de cuentas por franquicia, se evidencia que en promedio el 97% de estas, están siendo conciliadas dentro de los 30 primeros días del mes, es decir dentro antes del cierre contable mensual.

Gráfica 21 - Conciliación de cuentas



Fuente: Elaborado por los autores

5.2.3 Empresa 3

5.2.3.1 Indicadores de productividad

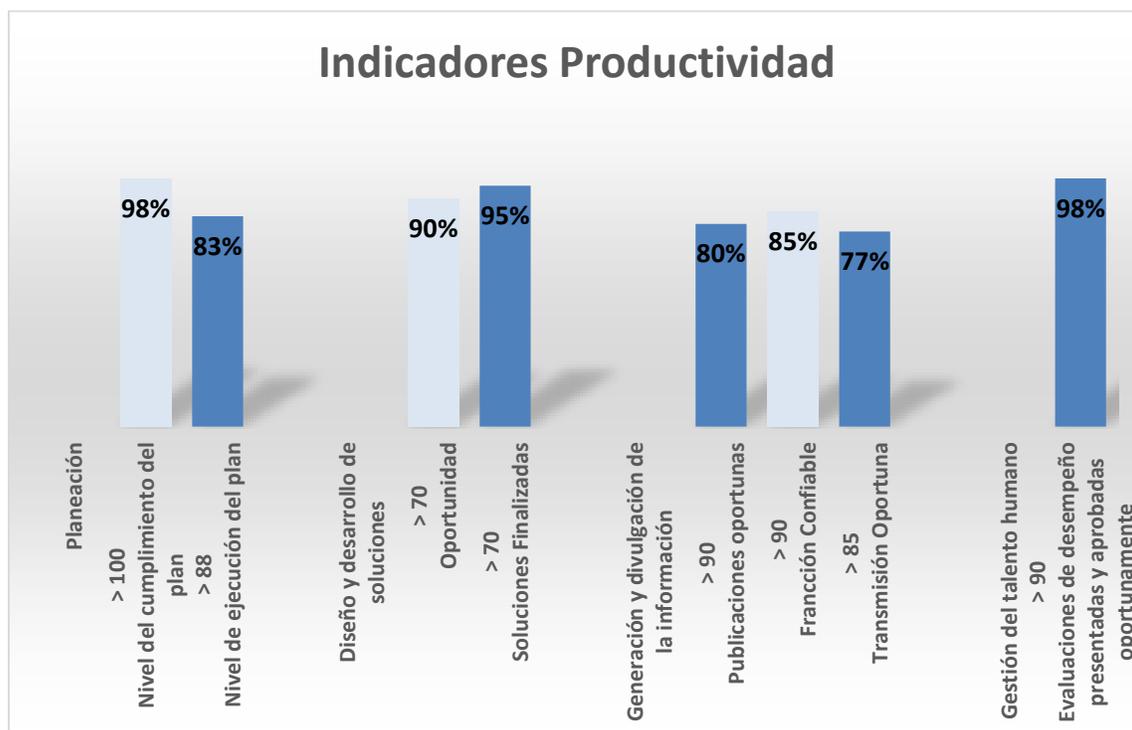
Se evidencia un mayor cumplimiento de indicadores enfocados a la parte de planeación y su incidencia sobre el cumplimiento de cada uno de los planes establecidos por la dirección.

De igual forma en gestión del talento humano se visualiza como las evaluaciones de desempeño cumplen con el indicador en productividad con base a las metas propuestas y aprobadas sobre dicho ítem.

Gráfica 22 - Indicadores de productividad

Indicadores de productividad	Meta	Medición
Planeación		
Nivel del cumplimiento del plan	≥ 100	98%
Nivel de ejecución del plan	≥ 88	83%
Diseño y desarrollo de soluciones		
Oportunidad	≥ 70	90%
Soluciones Finalizadas	≥ 70	95%
Generación y divulgación de la información		
Publicaciones oportunas	≥ 90	80%
Francción Confiable	≥ 90	85%
Transmisión Oportuna	≥ 85	77%
Gestión del talento humano		
Evaluaciones de desempeño presentadas y aprobadas oportunamente	≥ 90	98%

Fuente: Elaborado por los autores



Fuente: Elaborado por los autores

5.2.4 Empresa 4

5.2.4.1 Indicadores de productividad

El indicador de calidad y eficiencia en el servicio vemos que se divide en dos objetivos principales donde su meta es el 100%, para el semestre inmediatamente anterior (junio de 2019) se evidencia un cumplimiento del 94% y 95% de los objetivos principales del indicador, dando como resultado un cumplimiento para el indicador del 95% ,lo que quiere decir que tiene un resultado de cumplimiento alto frente a la meta establecida, resultado de una buena gestión , buena administración de los tiempos de ejecución por proyecto y del buen trabajo en equipo.

5.2.4.2 Indicador de desarrollo tecnológico, operativo y eficiencia en costos

Este indicador se divide en tres objetivos principales que alcanzaron un cumplimiento del 93% y 95%, para el semestre inmediatamente anterior (junio de 2019), arrojando un resultado para el indicador de un 94%, resultado satisfactorio donde se evidencia la buena gestión de los recursos disponibles y la buena administración de los tiempos establecidos para la ejecución de cada proyecto.

Gráfica 23 - Indicadores de productividad

INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD	META	% DE CUMPLIMIENTO	
(Eficiencia) Indicador de calidad y eficacia en el servicio			
Mantenimiento de Tiempos de Ejecucion	100%	94%	95%
Cumplimiento de iniciativas a corto , mediano y largo plazo	100%	95%	
Indicador de desarrollo tecnológico, operativo y eficiencia en costos	META	% DE CUMPLIMIENTO	
Proyectos se ejecuten dentro del presupuesto establecido con un margen de desviación menor al 20%.	100%	93%	94%
proyectos gerenciados por Procesos y Proyectos se ejecuten dentro del cronograma establecido con un margen de desviación menor al 20%	100%	93%	
Asegurar el modelo de Gestión de la demanda de procesos para que permita administrar adecuadamente los recursos disponibles.	100%	95%	

Fuente: Elaborado por los autores

5.2.5 Empresa 5

5.2.5.1 Clima laboral de la Vicepresidencia de Administración Fiduciaria

Se evidencio el cumplimiento frente a la meta establecida, alcanzando un resultado del 85,3%, donde se integra la confianza del equipo y el clima laboral que hay en el área.

Gráfica 24 – Clima de la Vicepresidencia de Administración Fiduciaria

Fecha	Meta	Medición	Numerador	Denominador	Valor estimado	Límite superior	Límite inferior
31/dic./2018	82	85,3	85,3	0	85,3	81.9	77

Fuente: Elaborado por los autores

5.2.5.2 Nivel de satisfacción cliente interno

Se observa el cumplimiento del indicador, logrando obtener un resultado de 92,62%, el indicador muestra que los procesos internos se están cumpliendo, lo cual permite destacar el trabajo en equipo el cumplimiento de los procesos internos de la compañía.

Gráfica 25 – Nivel de satisfacción cliente interno

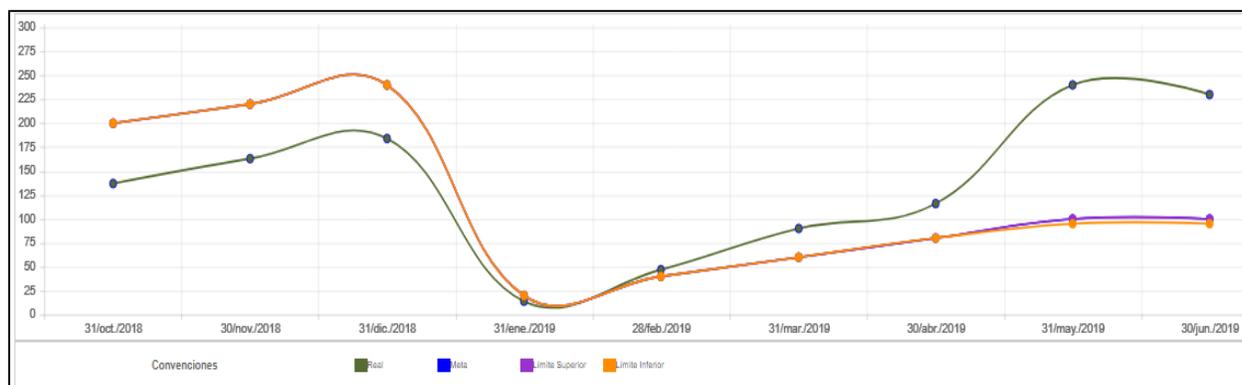
Fecha	Meta	Medición	Numerador	Denominador	Valor estimado	Límite superior	Límite inferior
31/dic./2018	82	92,62	954	1030	92,62	81.9	77

Fuente: Elaborado por los autores

5.2.5.3 Vinculación nuevos clientes

Se observa un cumplimiento del 67,88% en la medición realizada del 31 de octubre de 2018 y el 30 de junio de 2019, dando cumplimiento al indicador donde se han vinculado nuevos clientes como parte de la estrategia comercial y de mercadeo.

Gráfica 26 – Vinculación nuevos clientes



Valores	Valor	Fecha
Inicial	137	31/oct./2018
Final	230	30/jun./2019
Máximo	240	31/may./2019
Mínimo	14	31/ene./2019
Variación del período	67,88%	31/oct./2018-30/jun./2019

Fuente: Elaborado por los autores

5.3 Análisis de Regresión

Con el fin de medir la correlación que tiene la felicidad sobre la productividad, se realizó un análisis de regresión, en donde el eje X representa la felicidad y el eje Y representa la productividad. De lo anterior se obtuvieron las siguientes variables:

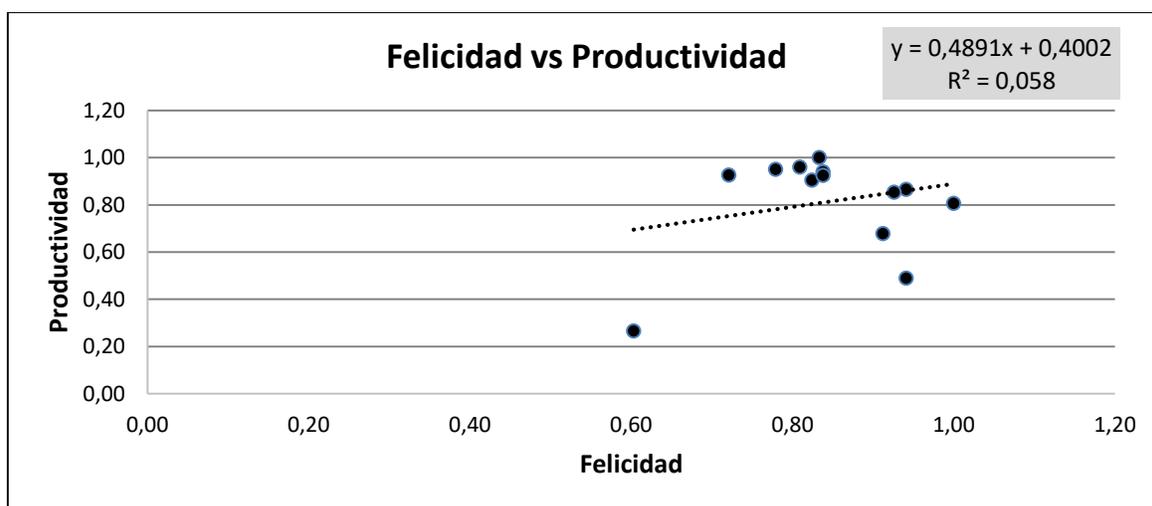
Gráfica 27 – Variables

	X Felicidad	y Productividad	
<i>Orgullo de Empresa</i>	0,94	0,49	<i>Efectividad Recaudo</i>
<i>Valoración Empresa</i>	0,83	1,00	<i>Eficiencia en la Atención de los Reclamos</i>
<i>Valoración por el Jefe</i>	0,81	0,96	<i>Conciliación de Cuentas</i>
<i>Retribución Económica</i>	0,60	0,27	<i>Control de Liquidaciones</i>
<i>Motivación Salarial</i>	0,94	0,87	<i>Eficacia de la Selección</i>
<i>mento de habilidades profesionales y personales</i>	0,78	0,95	<i>Calidad y Eficiencia del servicio</i>
<i>Programas de Bienestar</i>	0,84	0,94	<i>Desarrollo Tecnológico y Operativo</i>
<i>Contribución de los programas de bienestar</i>	0,93	0,85	<i>Clima de la Vicepresidencia de Administración</i>
<i>Reconocimiento de los resultados</i>	0,72	0,93	<i>Nivel de satisfacción cliente interno</i>
<i>Incentivo de los reconocimientos</i>	0,91	0,68	<i>Vinculación nuevos clientes</i>
<i>Bienestar y felicidad de los colaboradores</i>	0,82	0,91	<i>Planeación</i>
<i>Felicidad en el trabajo</i>	0,84	0,93	<i>Diseño y desarrollo de soluciones</i>
<i>Felicidad vs productividad</i>	1,00	0,81	<i>Generación y divulgación de la información</i>

Fuente: Elaborado por los autores

A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Gráfica 28 - Correlación entre Felicidad y Productividad (Regresión lineal)



<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0,240787483
Coefficiente de determinación R ²	0,057978612
R ² ajustado	-0,027659696
Error típico	0,217415709
Observaciones	13

ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Media Cuadrado	F	Valor crítico de F
Regresión	1	0,032002328	0,03200233	0,67701725	0,42809277
Residuos	11	0,519965494	0,04726959		
Total	12	0,551967822			

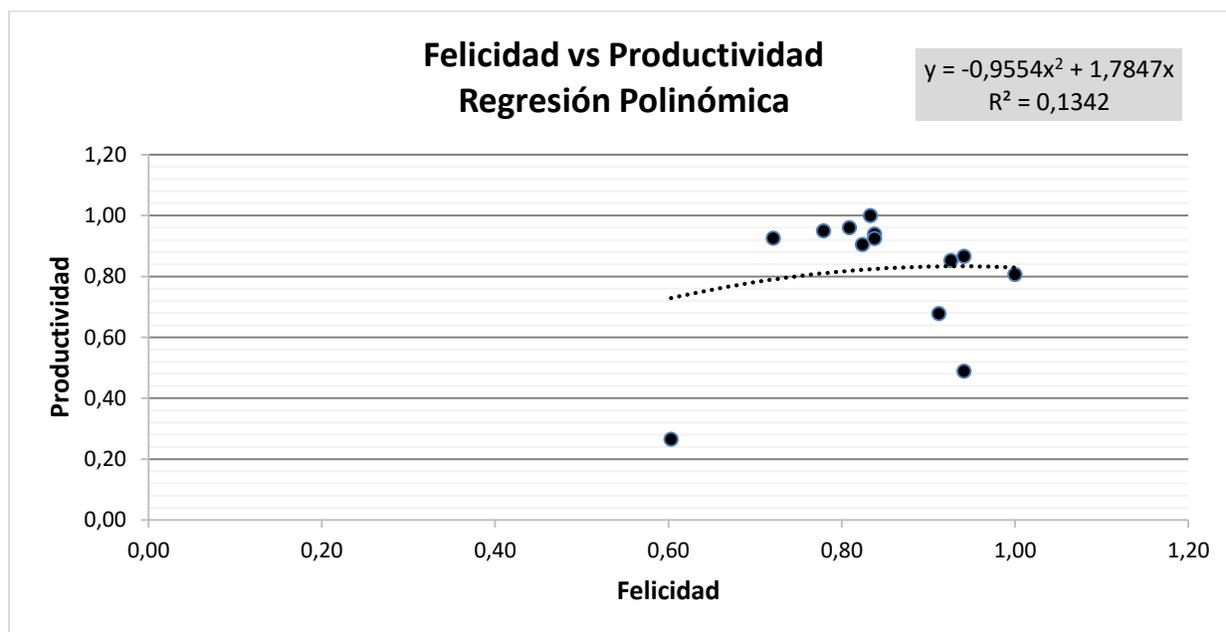
	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%	Inferior 95,0%	Superior 95,0%
Intercepción	0,400183765	0,505039294	0,79238144	0,44489145	-0,711400227	1,51176776	-0,71140023	1,51176776
X	0,489149815	0,59448654	0,82281058	0,42809277	-0,819306237	1,79760587	-0,81930624	1,79760587

Fuente: Elaborado por los autores

De acuerdo a los resultados obtenidos anteriormente con la Regresión Lineal, se evidencia que el coeficiente de determinación (R^2), está indicando que el 5,7% de los factores de la productividad están siendo explicados por la felicidad.

Como se puede observar, con la Regresión Polinómica el modelo se ajusta en mayor medida al presente estudio en donde del total de los factores que afectan la productividad, un 13% corresponden a la felicidad, es decir la felicidad tiene un 13% de relación con la productividad, a pesar que es un porcentaje bajo una vez se ubiquen más causas podría hacerse el ejercicio con más variables que expliquen la productividad dentro de las organizaciones, el 87% restante de variables que explican la felicidad versus productividad pueden estar relacionados a factores como cargo dentro de la compañía, falta de un buen liderazgo, tipo de personas, variables del entorno como (ruidos, poca flexibilidad, presiones, discriminación, falta de higiene en las instalaciones entre otras), (ver grafica 28).

Grafica 29 - Correlación entre Felicidad y Productividad (Regresión Polinómica)



Fuente: Elaborado por los autores

De acuerdo a los resultados obtenidos con la Regresión Polinómica, se obtiene un R^2 de 13,4%, cuyo resultado representa la proporción de los factores de la productividad que están siendo explicados por la felicidad.

Como se puede observar, con la Regresión Polinómica el modelo se ajusta en mayor medida al presente estudio en donde del total de los factores que afectan la productividad, un 13% corresponden a la felicidad.

6 CONCLUSIONES

De acuerdo al desarrollo y los resultados obtenidos en la presente investigación, se evidencia la importancia que ha tomado el concepto felicidad en la productividad de las organizaciones en la actualidad, teniendo en cuenta que los colaboradores pasan la mayor parte de su tiempo en sus trabajos, es fundamental para las empresas dimensionar la importancia de generar un adecuado ambiente de trabajo que permita a los colaboradores desempeñar sus funciones con gran efectividad y productividad, no solo desde la perspectiva de las herramientas que las organizaciones brindan para la correcta ejecución de sus funciones, sino también desde la creación de un buen ambiente de trabajo que les permita a sus colaboradores el desarrollo de sus actividades a un óptimo nivel y compromiso.

La felicidad en el trabajo está relacionada con diferentes factores que directamente inciden en la productividad de cada organización, disfrutar del trabajo es importante, sin embargo se debe tener claro que esto depende tanto del colaborador como del empleado, el colaborador es el encargado o responsable de encontrar un trabajo que le guste, en el cual se sienta feliz y realizado. No obstante, el empleador es responsable de espacios de trabajo que potencien el clima organizacional de la compañía, donde sus colaboradores puedan desarrollar sus actividades de manera eficiente y puedan alcanzar los objetivos propuestos por la organización, donde esta disponga los suficientes recursos para ofrecer confianza, el mejor clima laboral posible y como resultado la compañía obtenga la productividad esperada por parte de sus colaboradores (Brancato & Juri, 2011).

En el análisis de las empresas seleccionadas para el desarrollo del presente documento investigativo, en el cual se identificaron los diferentes indicadores de productividad que cada una de estas maneja, es posible evidenciar que no solo es importante que las empresas puedan medir la eficiencia de sus trabajadores, sino también evaluar los factores que influyen en dicha productividad, tales como la motivación, importancia de un buen líder, flexibilidad, entre otros.

Los resultados obtenidos a través de la compilación de los datos de la encuesta para medir felicidad versus los indicadores de productividad a fin de hallar correlaciones por medio del

análisis de regresión lineal, demarcan un 5.7% de explicación de la varianza en la relación entre las variables estudiadas; sin embargo se aplica un segundo instrumento estadístico el cual es el análisis polinómico, el cual ajusta el índice de correlación a un 13.4% de capacidad explicativa por parte de los componentes en conjunto de la felicidad sobre los resultados obtenidos por los indicadores de productividad de las cinco organizaciones; permite afirmar que hay una correlación positiva y directamente proporcional entre la felicidad y la productividad, comprobando la hipótesis de trabajo. Sin embargo, es preciso resaltar que la diferencia porcentual (86.6%) está representando otros factores que afectan la productividad, tales como el uso de tecnología, capacitaciones constantes, flexibilidad, entre otros.

Por lo anterior, se puede inferir que en organizaciones como las participantes en este estudio que hacen parte de grupos empresariales buscan incentivar a través de los mecanismos anteriormente relacionados, propender porque el afecto por parte de sus colaboradores hacia su organización permanezca en el tiempo y conlleve a que se refleje en indicadores productivos óptimos para las diferentes áreas que las conforman. Empresas más pequeñas buscan que sus objetivos se encuentren atados a los de sus colaboradores, de ahí que sus buenas practicas pueden determinar el curso con que el aumento en la felicidad de sus colaboradores crezca en igual o mayor medida al rango de productividad propuesto en las diferentes etapas de evaluación.

Es importante tener en cuenta la relación que existe entre la felicidad y la productividad laboral, donde las empresas deben promover y aplicar estrategias que permitan el incremento de la productividad de las personas que componen la organización, promoviendo y desarrollando actividades de integración, compañerismo, liderazgo, sentido de pertenencia, se reconozca el crecimiento profesional y las demás actividades que promuevan la felicidad del funcionario. El clima organizacional juega un papel importante en “...*la manera en que un individuo percibe su entorno laboral, su productividad, su desempeño y su satisfacción dentro de la organización* (Rodríguez, 2016).

A través de la presente investigación, es posible afirmar que existe una relación positiva entre las dos variables del estudio realizado, y la importancia tiene prestar mayor atención en cuanto al desarrollo del bienestar de los colaboradores con respecto a la felicidad, dado que se considera un

factor que contribuye con el desarrollo de la productividad; esto explicado de la siguiente manera, a mayor felicidad laboral, mayores niveles de productividad. De lo anterior, es importante reconsiderar los esfuerzos que se invierten en comprender, implementar y desarrollar el concepto felicidad al interior de una organización, además de establecer capacitaciones como método de aprendizaje, otorgar salarios coherentes y otros incentivos que ayuden a promover condiciones de trabajo favorables para generar bienestar laboral, que contribuyan a la felicidad de cada funcionario (Venutolo, 2009).

En virtud de lo anterior, se infiere que una persona feliz desarrolla sus talentos, habilidades y competencias de manera más creativa, participativa y productiva, y si a esto se le agrega el reconocimiento, el desarrollo personal y profesional que tendrá un funcionario al fortalecer sus competencias dentro de la organización, se logrará contar con personas más felices y más productivas, contribuyendo y generando valor constante dentro de las organizaciones.

7 RECOMENDACIONES

El resultado de las encuestas aplicadas, permiten reafirmar la hipótesis planteada, reafirmar que la felicidad laboral tiene un impacto determinante en la productividad laboral de las organizaciones de Colombia, por lo tanto, se sugiere a las organizaciones realizar mediciones de satisfacción laboral periódicas, esto con el fin de conocer factores que contribuyen a conocer las necesidades de su colaboradores, así como reforzar programas de bienestar que se enfoquen en aspectos como: condiciones de trabajo justas, buen clima laboral, reconocimiento, desarrollo profesional entre otras, permitiendo esto el desarrollo correcto de sus funciones y por ende el alcance de los objetivos propuestos.

Se recomienda ampliar la muestra de empresas para la aplicación del presente estudio, con el fin de poder evaluar al detalle y con mayor precisión, los factores que influyen en la productividad de las organizaciones.

A continuación, se sugieren algunas estrategias de bienestar que pueden ser implementadas por cada organización:

- Fortalecer el desarrollo profesional de sus colaboradores mediante el desarrollo de planes de capacitación impartidas por la organización, un ejemplo la organización según sus recursos económicos y tecnológicos puede realizar convenios con universidades que permitan ofrecer a sus colaboradores programas presenciales o virtuales enfocados en temas de gran importancia como lo son liderazgo, planeación, comunicación efectiva, entre otros, que fortalezcan la capacidad, conocimiento y crecimiento de sus colaboradores, permitiendo a estos ser más competitivos en un mercado que cada día es más exigente, además de permitir a los colaboradores el desarrollo del plan carrera, un factor de gran relevancia hoy en día para el desarrollo profesional y personal de los colaboradores.

- Fortalecer el vínculo vida-trabajo este es un factor que las empresas no deben dejar de lado ya que permite al colaborador el desarrollo de las relaciones personales, por lo anterior se sugiere a las organizaciones la creación de ambientes, espacios, actividades que permitan la

integración de los colaboradores no solo con sus propios compañeros de trabajo ,sino también con sus propias familias dentro y fuera de la organización , logrando así reforzar lazos personales, familiares y del trabajo .

- Las organizaciones pueden realizar actividades que se enfoquen en estilos saludables, por lo anterior pueden realizar campañas de prevención, alianzas estratégicas con gimnasios, actividades deportivas (futbol, natación, caminatas ecológicas, maratones, rumba terapias entre otras), esto con el fin de incentivar en sus colaboradores la actividad física.

- Los líderes de los diferentes procesos pueden realizar una evaluación semestral donde se evalué el desempeño de cada colaborador y así se pueda realizar una adecuada retroalimentación que permita el mejoramiento de los objetivos.

- Implementar el trabajo desde casa puede incrementar la productividad en las organizaciones con base a un ambiente más óptimo y tranquilo para sus colaboradores, toda vez, que evitar el traslado desde y hacia la oficina conlleva a la pérdida de tiempo valioso no solo para con la familia sino tiempo productivo en las empresas y todo lo que esto implica para la parte emocional pues se alcanza un equilibrio entre el hogar y el trabajo.

- Copiar las mejores prácticas de organizaciones catalogadas como las Great Place to Work para así motivar y desarrollar las habilidades de los colaboradores implementando nuevas estrategias organizacionales en pro del aumento de la productividad sin descuidar su bienestar y felicidad.

Así las cosas, la organización debe contar con planes, estrategias, que permitan mejorar la percepción de felicidad en sus colaboradores y así lograr fortalecer sus competencias, situación que permitirá el incremento de felicidad y productividad por parte de los colaboradores hacia la organización.

8 BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Corilloclla, Y. L. (2018). *La felicidad en el trabajo y su relación con el desempeño laboral en el área de secretaria de la sexta macro región policial Junín*. Obtenido de Repositorio Institucional Continental:
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/5220/2/IV_FCE_308_TE_Corilloclla_Acosta_2018.pdf
- Azuque , J. I. (12 de 07 de 2015). *La motivación y la productividad, dos caras de la misma moneda; no las trates por separado*. Obtenido de Depro Consultores de Productividad:
<https://deproconsultores.com/productividad/la-motivacion-y-la-productividad-dos-caras-de-la-misma-moneda-no-las-trates-por-separado>
- Brancato, B., & Juri, F. (2011). “*¿Puede influir el clima laboral en la productividad?*”. Obtenido de Universidad Nacional de Cuyo:
http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.pdf
- Caicedo Domínguez, Y. C. (2015). *Felicidad y productividad: Un aporte a la gestión del talento humano en las organizaciones del siglo XXI*. Obtenido de Universidad Abierta y a Distancia:
<https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/12265/1/25283996%20.pdf>
- Cardona Londoño, I. L. (2016). *La felicidad en el trabajo, como una estrategia organizacional en las empresas privadas*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14520/?sequence=1>
- Colmenares D, O. A. (2007). *Medición de la productividad empresarial*. Obtenido de Gestipolis:
<https://www.gestipolis.com/wp-content/uploads/2007/07/medicion-de-la-productividad-empresarial.pdf>
- Cruz Mejía, J., Ramírez , S. M., & Sánchez , D. P. (2016). *La felicidad en el trabajo, como una estrategia organizacional en las empresas privadas*. Obtenido de

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/956/La%20felicidad%20organizacional%20%20un%20nuevo%20reto%20de%20intervencion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dinero, R. (23 de 11 de 2016). Trabajadores felices, hacen empresas más rentables y exitosas. (G. Barbosa Fuentes, Entrevistador)

Fernandez, I. (2015). *Qué es la felicidad organizacional*. Obtenido de <http://ignaciofernandez.blogspot.com/2015/06/que-es-la-felicidad-organizacional.html>

Franco Angel, M., & Urbano Pulido, D. (2010). El éxito de las pymes en Colombia un estudio de casos en el sector salud. *Revista Estudios Gerenciales*, 77 - 97.

Gautama, B. ((563 a. C.-483 a. C.)). *70 frases de Buda sobre la vida y la felicidad*. Obtenido de <https://www.psicoactiva.com/blog/las-70-mejores-frases-de-gautama-buda/>

Gómez, L., Martínez, J., & Arzuza, M. (2006). Política pública y creación de empresas en Colombia. *Revista Pensamiento & Gestión*, 1 - 25.

Grate Place to Work. (2019). *Cómo funciona el Modelo© Great Place to Work®*. Obtenido de <https://www.estrategiaynegocios.net/especiales/gptw/tendencias/1255241-460/c%C3%B3mo-funciona-el-modelo-great-place-to-work>

Hernández, R., & Serravalle, C. (11 de 12 de 2014). *Felicidad en el Trabajo*. Obtenido de <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/2483/Hernandez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Higuera, G. (11 de 2017). *La felicidad, un factor que influye en la productividad de las empresas*. Obtenido de Adecco: <https://www.adecco.com.co/la-felicidad-un-factor-que-influye-en-la-productividad-de-las-empresas/>

Jones, J. P. (03 de 2010). *Happiness at Work: Maximizing Your Psychological Capital For Success*. Obtenido de ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/286135166_Happiness_at_Work_Maximizing_Your_Psychological_Capital_For_Success

- Levering, R. (13 de 01 de 2011). *Un gran legado*. Obtenido de Great Place to Work: <https://www.greatplacetowork.cl/nuestra-historia/>
- Malluk Marenco, A. L. (2018). Felicidad organizacional: mediación entre la valoración del empleado y la productividad Una mirada a su gestión en el sector estatal. *Revista Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 215 - 250.
- Moccia, S. (02 de 05 de 2016). *Felicidad En El Trabajo. Papeles del Psicólogo*, vol. 37, núm. 2, mayo-agosto, 2016, pp. 143-151 Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos Madrid, España. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77846055007.pdf>
- Moreno Briceño, F., & Godoy, E. (2012). *El Talento Humano: Un Capital Intangible que Otorga Valor en las Organizaciones*. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/37757311/7157-67-1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3Dtalento_de_organizacion.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190811%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws
- Moreno Cuello, J. L., & Ramos Camargo, J. L. (2013). Factores determinantes de la creación de empresas de base tecnologica en Colombia. *Revista Economía del Caribe*, 1 - 29.
- OMS. (2017). *Salud mental en le lugar de trabajo*. (O. M. SALUD, Productor) Obtenido de https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Organización Panameña de la Salud. (28 de 04 de 2018). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Obtenido de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Peña Vines, J., Bravo, S., Alvarez, F., & Pineda, D. (2011). Análisis de las características de las incubadoras de empresas en Colombia: Un estudio de casos. *Revista Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 16 - 30.
- Percy, A. (2011). *El coaching de Oscar Wilde (Genios para la vida cotidiana): 99 píldoras de sabiduría para la felicidad de aquí y ahora*. Debolsillo. Obtenido de

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6IcLFFdLwtoC&oi=fnd&pg=PA91&dq=percy+2011+felicidad&ots=yJIY0EmYTF&sig=qcOZpnr0jMlnd5UrOKWBU7ZnnRY#v=onepage&q=percy%202011%20felicidad&f=false>

PLURUM. (2019). *Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo – La República*. Obtenido de <http://www.plurum.co/ocho-10-personas-colombia-estan-insatisfechas-empleo-la-republica/>

Portafolio. (12 de 07 de 2019). *En Colombia, los ‘millennials’ no están felices en su trabajo*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/empleo/en-colombia-los-millennials-no-estan-felices-en-su-trabajo-531505>

Real Academia Española (RAE). (2019). *Felicidad*. Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=Hj4JtKk>

Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 3 - 18. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/vol1n252016.pdf#page=9>

Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Cañedo Andalia, R. (09 de 09 de 2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004

Sánchez Arrijoja , A. P. (11 de 2013). *La satisfacción laboral y las habilidades directivas de las mujeres ejecutivas mexicanas como determinantes de la productividad organizacional*. Obtenido de Instituto Politécnico Nacional: <https://tesis.ipn.mx/handle/123456789/13509>

Tamara, O., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una población a Estudio. *Int J. Morphol*, 227-232.

Venutolo, E. M. (10 de 2009). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical en la ciudad autónoma de buenos aires (argentina)*. Obtenido de

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Weller, J. (12 de 2007). *La felicidad del mercado del trabajo en America Latina y el Caribe.*

Obtenido

de

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5429/S0701070_es.pdf?sequence=1

9. ANEXOS

8.1 Encuesta de felicidad laboral

- ¿A qué sector pertenece la empresa para la cual labora?
 - A. Privado
 - B. Público

- ¿Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa para la cual labora?
 - A. SI
 - B. NO

- ¿Se siente valorado por la empresa?
 - A. SI
 - B. NO

- ¿Se siente valorado por su jefe?
 - A. SI
 - B. NO

- ¿Está satisfecho con su retribución económica?
 - A. SI
 - B. NO

- ¿Cree que un buen salario motiva a que usted sea un mejor trabajador en términos de productividad?
 - A. SI

B. NO

- ¿Estaría usted dispuesto a sacrificar dinero por felicidad?

A. SI

B. NO

- ¿Su puesto de trabajo le permite realizar tareas o funciones que aumenten sus habilidades profesionales y personales?

A. SI

B. NO

- ¿La compañía para la cual labora, ofrece programas de bienestar?

A. SI

B. NO

- ¿Cree que los programas de bienestar contribuyen a aumentar la productividad laboral?

A. SI

B. NO

- ¿Los resultados que se logran a nivel individual y/o grupal son reconocidos por la organización para la cual usted labora?

A. SI

B. NO

- ¿Cree usted que estos reconocimientos incentivan la productividad de los colaboradores?

A. SI

B. NO

- ¿Cree usted que la compañía para la cual labora se preocupa por el bienestar y la felicidad de sus colaboradores?

A. SI

B. NO

- ¿Se siente feliz en su trabajo?

A. SI

B. NO

- ¿Cree usted que si es feliz (laboralmente), es más productivo?

A. SI

B. NO

- ¿Cuáles, de los siguientes factores, cree usted que son más importantes para ser feliz en el trabajo?

A. Compañerismo

B. Adecuación de mi formación y mis funciones

C. Cercanía a mi lugar de trabajo

D. Beneficios sociales

E. Reconocimiento de colegas y colaboradores

F. Jefe

G. Buen horario

- H.** Estabilidad laboral
- I.** Realización personal
- J.** Ambiente laboral y compañerismo