Medición de la Felicidad Laboral en la empresa Tec-Cons Ingeniería S.A.S, en el Sector de Construcción

Erick Leandro Álvarez Rodríguez
Mónica Marcela Coronado Rodríguez
Sergio Andrés Ruiz Hernández

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al titulo de Especialista en

Docente.
Carolina Rodríguez Andrade

Universidad La Gran Colombia
Facultad de Postgrados
Programa Gerencia
Bogotá, Colombia
2017

Tabla de Contenido

1. Introducción 8

2. Planteamiento del Problema 10

3. Antecedentes 11

4. Justificación 19

5. Objetivos 22

5.1 Objetivo General 22

5.2 Objetivos Específicos 22

6. Marco Referencial 23

6.1 La Felicidad 25

6.1.1.1 Felicidad Laboral 27

6.1.1.2 Características del trabajo y la felicidad. 28

6.1.1.3 Felicidad laboral y satisfacción laboral 30

6.1.2 Las siete dimensiones propuestas en el instrumento CVT-Gohisalo 36

6.1.2.1 Dimensión Soporte Institucional para el Trabajo (SIT). 37

6.1.2.2 Dimensión seguridad en el trabajo (ST) 38

6.1.2.3 Dimensión integración al puesto de trabajo (IPT). 38

6.1.2.4 Dimensión satisfacción por el trabajo (SPT). 39

6.1.2.6 Dimensión desarrollo personal (DP). 39

6.1.2.7 Dimensión administración de tiempo libre (ATL). 40

6.2 Marco Contextual 42

6.2.1 Información general estudio de caso 42

6.2.2 Actividad Económica 42

6.2.3 Misión 42

6.2.4 Visión 43

6.2.5 Funciones Organizacionales 43

7. Delimitación del proyectó 48

8. Metodología 49

8.1 Tipo de estudio 49

8.2 Diseño 50

8.3 Método de investigación 50

8.4 Población y muestra 51

8.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 51

8.5.1 Técnica de recolección de datos 51

8.5.2 Instrumento de recolección de datos 52

8.6 Técnicas para el procesamiento de la información 52

9. Resultados 53

9.1 Datos Sociodemográficos 53

9.2 Calidad de vida laboral en relación con las siete dimensiones del instrumento CTV GOHISALO 55

9.3 Resultado de acuerdo con la información estadística 56

10. Análisis de Resultados 72

10.1 Soporte institucional para el trabajo 72

10.2 Seguridad en el trabajo..... 72

10.3 Integración al puesto de trabajo 73

10.4 Satisfacción por el trabajo..... 73

10.5 Bienestar logrado a través del trabajo..... 73

10.6 Desarrollo personal 73

12. Conclusiones..... 77

Bibliografía 78

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Dimensiones de la felicidad laboral	28
Tabla 2. Principales características laborales que afectan a la felicidad o infelicidad.	29
Tabla 3. Características de las dimensiones propuestas en el Instrumento CVT- Gohisalo.	41
Tabla 4. Distribución de la población.	51
Tabla 5. Escala variable.	56
Tabla 6. Variables nominales.	57

Lista de Figuras

Pág.

Figura 1. Estructura organizacional Tec. Cons. Ingeniería S.A.S 47

Figura 2. Tendencia de la Felicidad. 48

Figura 3. Distribución porcentual de la muestra por género. 53

Figura 4. Estadística descriptiva de edad (cantidad de colaboradores). 54

Figura 5. Nivel de educación (cantidad de colaboradores). 54

Figura 6. Antigüedad en la Organización (Cantidad de Colaboradores). 55

Figura 7. Estrato socio - económico (Cantidad de Colaboradores). 55

Figura 8. Resultados obtenidos sobre el grado de satisfacción (valores escala). Encuesta general vs Desviación estándar. 58

Figura 9. Resultados escala de frecuencia (valores nominales) – Encuesta general. 59

Figura 10. Resultados grado de satisfacción. Dimensión 1. 60

Figura 11. Resultados grado de satisfacción: Dimensión 2. 61

Figura 12. Resultados grado de satisfacción: Dimensión 3. 62

Figura 13. Resultados grado de satisfacción: Dimensión 4. 63

Figura 14. Resultados grado de satisfacción: Dimensión 5. 64

Figura 15. Resultados grado de satisfacción: Dimensión 6. 65

Figura 16. Resultados grado de satisfacción: Dimensión 7. 66

Figura 17. Resultados Escala de frecuencia (valores nominales) – Dimensión 1. 67

Figura 18. Resultados escala de frecuencia (valores nominales) – Dimensión 2. 68

Figura 19. Resultados escala de frecuencia (Valores nominales): Dimensión 3. 69

Figura 20. Resultados escala de frecuencia (valores nominales) – Dimensión 5. 70

Figura 21. Resultados escala de frecuencia (valores nominales): Dimensión 7. 71

1. Introducción

Debido a los estudios e investigaciones de la felicidad en el trabajo se ha descubierto que cuando los integrantes de una organización son felices y están a gusto, esto se traduce a una satisfacción laboral y da como resultado una mejor productividad para la empresa. Por medio de la experiencia se logra deducir que la felicidad va más allá de tener un buen salario o un buen ambiente laboral.

A medida que el mundo evoluciona, las empresas revolucionan el mercado, los gerentes o directores se van dando cuenta de la importancia de tener un equipo feliz, con metas claras y que por ende funcione de forma excelente. Es por esto que vale la pena abordar este tema, y dedicarle una tesis de postgrado, pues se debe gerenciar desde la felicidad.

Como se mencionó anteriormente, el mundo evoluciona y la tecnología avanza conforme los días trascurren, la felicidad de las personas en muchos casos disminuye a tal punto que gran parte de la población vive infeliz. A este respecto Gaitán (2014) afirmó:

> Cuando se habla de gerencia y felicidad no solo se debe pensar en los momentos en los cuales una persona está alegre, se siente bien o se le ve una cara de satisfacción. Detrás de estas afirmaciones se encuentran una serie de estudios, investigaciones y hasta experiencias de vida que ayudan a entender mucho mejor el amplio concepto de la felicidad y de los resultados que esta conlleva; vale anotar que la miramos como un proceso y no como un resultado (Gaitán, 2014, párr. 2).

De acuerdo con la anterior afirmación se puede decir que la felicidad es un conjunto de factores, que hacen al ser humano más íntegro y donde se mezcla un estado de tranquilidad que

puede conllevar a la felicidad.

Además, con respecto a la premisa nombrada al principio, un catedrático de la Universidad de Harvard Shawn Achor, realizó un estudio acerca de la felicidad en el trabajo, en el cual descubrió que la felicidad efectivamente hace más productivas a las personas, y resalta una frase en la que dice: “ser felices para trabajar, no trabajar para ser felices”.

Por tanto, se ha demostrado en el diario vivir de la empresa que una parte de sus trabajadores reportan altos niveles de felicidad, mientras que otros presentan ciertos niveles de felicidad pero no tan altos. Los niveles de felicidad se midieron por medio de encuestas y rendimientos en el trabajo, además de las observaciones del comportamiento por medio de cámaras de video que permiten evaluar algunos de estos factores en cada persona que realiza una labor específica en la empresa.

Al medir estos niveles, se puede decir que para fomentar la felicidad en todos los miembros de la empresa, partiendo desde el líder, es necesario no solo aplicarla y vivirla, sino también ejercitarla. Porque la felicidad no debe ser solo un estado de ánimo temporal, sino que debe ser un estado de ánimo permanente, por eso se debe ejercitar, aplicar y cultivar constantemente.

En ciertas sociedades y empresas es algo raro hablar de felicidad y de cultivarla o ejercitarla, pero es verdaderamente gratificante tener un equipo en el cual cada una de las personas se sienta feliz y con motivación para lograr realizar las tareas de manera satisfactoria, convertir el trabajo en una pasión y encontrarle sentido a la vida.

También se resalta la importancia de la felicidad en el trabajo por parte de cada persona, porque es donde pasa en promedio el 70% de su tiempo, entonces es muy frustrante para cada persona que no tenga felicidad en el trabajo, sino que por el contrario se sienta infeliz y termine por acostumbrarse a esa rutina y desaproveche sus capacidades al no explotarlas de la mejor manera.

2. Planteamiento del Problema

La felicidad en el trabajo es quizás uno de los factores más importantes en el campo de los recursos humanos en las empresas, pero más aún cuando se deben tratar casos de cómo medir el grado de satisfacción y felicidad en el trabajo, los cuales presentan diferentes comportamientos de acuerdo con su cargo, salario y ambiente laboral, a corto o largo plazo, lo que puede llegar a ocasionar distintos tipos de felicidad.

La felicidad en el trabajo, merece un tratamiento especial para ayudar al trabajador a ser más productivo, donde se garantice un ambiente laboral muy armonioso, de trabajo en equipo, por tal razón se debe tener en cuenta varios factores que avalen esa felicidad en el trabajo, que permitan identificar parámetros de felicidad laboral.

La felicidad en el trabajo debería ser una técnica aplicada para todas las empresas, con la cual se le garantice a los trabajadores un ambiente laboral muy agradable; de ahí la importancia de la implementación de un sistema mediante el cual se aplique la felicidad en el trabajo.

Es el interés de este proyecto estudiar el comportamiento de los trabajadores en la empresa Tec-Cons ingeniería S.A.S, identificando en sus trabajadores el grado de felicidad en el trabajo, para determinar los parámetros que interactúan en la felicidad en el trabajo, buscando de ésta manera mejorar las características propias de cada trabajador para que sea más feliz al desempeñar sus funciones laborales.

Ante esta situación se plantea la siguiente pregunta problema en esta investigación: ¿Cuál es el comportamiento de los trabajadores en la empresa Tec-Cons Ingeniería S.A.S, con respecto a la felicidad en el trabajo?

3. Antecedentes

Entre los antecedentes de este tema, se encuentran los aportes Maldonado (2013), quien afirmó en su "**Análisis y determinación de los índices de satisfacción laboral del talento humano de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S. A. (EERSSA) de la ciudad de Loja"**, que la mayoría de las empresas hoy día tienen relaciones amigables y a la vez profesionales con todos sus empleados. Las empresas deben actuar de forma profesional para que así, los empleados tengan ánimos de ir a trabajar y hacer bien el trabajo, porque ellos disfrutan de estar ahí. Si los gerentes quieren ser el mejor amigo de sus empleados pasarán esforzándose cada día para mantener buenas relaciones, como por ejemplo incentivándolos en cada área de trabajo, reforzando su mente, etc.

Para que exista una buena relación entre gerente y empleado debe haber una excelente comunicación, confianza, respeto, bondad, amabilidad; es decir, contar con todos los valores humanos y culturales que existe, con ello en la organización existirá una muy buena relación y además existirá una gran colaboración entre todos.

Esto se refiere a la gran importancia de las relaciones, entre los colaboradores, que debe existir en un empresa, para que exista un alto índice de felicidad laboral, se ve que no solo es la remuneración económica, sino que existen muchos factores para la satisfacción laboral, algunos aspectos negativos son las deficientes condiciones de trabajo físico y psicosociales en el que desarrollaban su actividad laboral, miedo a la inestabilidad, falta de elementos de seguridad, que no haya oportunidades para crecer laboralmente dentro de la organización, entre otros.

Los aportes de este estudio se verán reflejados al momento de identificar cómo está el personal de la empresa Tec-Cons, con respecto a la felicidad laboral.

Barre (2014) en su **"**Estudio sobre la satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal de Auxiliares de Punto de Venta y de Servicios Generales de las Pharmacy's del Norte de

la ciudad de Guayaquil, durante el período de enero–agosto 2013" encontró que en la actualidad, las organizaciones participan en un mercado dinámico que les exigen nuevas habilidades y competencias en conjunto con una oferta de sueldos y prestaciones cada vez más atractivas. Sin embargo, aún en esta dinámica, algunas empresas se apartan de los buenos usos y costumbres para atraer al personal que necesitan y desarrollan prácticas como "Cazatalentos". Esto deriva en que las organizaciones deben concentrarse no solo en desarrollar y atraer el mejor talento humano sino además, en retenerlo dentro de la organización.

De acuerdo con la teoría de Barre (2014), se pudo establecer el grado de felicidad laboral, en Tec-Cons Ingeniería S.A.S, debido a la problemática que se está presentando en las empresas de construcción. En cuanto a que el personal dura menos de seis meses en su puesto de trabajo, situación que se ha evidenciado, en la alta tasa de rotación las personas que se desempeñan, en este sector en los últimos años.

En Colombia es poca la investigación de la felicidad y satisfacción laboral en las empresas dedicadas a la construcción, por este motivo se quiere impulsar a la industria constructora a fomentar la felicidad de sus trabajadores, empezando el análisis en la empresa Tec-Cons Ingeniería S.A.S, para medir el grado de felicidad en que se encuentran los trabajadores de la empresa, tomar decisiones y así dar ejemplo a las demás organizaciones para que puedan adquirir estas costumbres, que sin lugar a duda les dará mejores resultados en cuanto a su personal y rendimiento; también, llegar a conclusiones e identificar cuáles son los motivos que componen la felicidad de cada persona. Conjuntamente se pretende elaborar una propuesta estratégica de intervención y prevención para contribuir a disminuir las situaciones estresantes, mejorar la satisfacción y calidad de vida laboral.

Por este motivo, Barre (2014), enfatiza que la motivación va más allá del salario, pues es clave a la hora de aprovechar el potencial humano de cada trabajador. Se quiere obtener

información acerca del comportamiento, motivación y felicidad de cada persona en la empresa, para analizar la información de modo tal que se pueda llegar a una conclusión y poder implementar un plan estratégico que mejore la calidad de vida de cada empleado, conllevando a un gran sentido de pertenencia, agradecimiento y orgullo por el lugar donde se trabaja.

Dentro de las estrategias que se pretenden implementar se tienen la promoción del buen clima laboral, mantener la motivación entre empleados y colaboradores, estimular la innovación, las nuevas ideas, ofrecer opciones que beneficien tanto al trabajador como a su familia. Esta estrategia se implementará de manera progresiva, pues se ha comprobado que el sueldo no es lo único importante, por tanto el salario emocional (que es la felicidad en el trabajo), es vital para que lo empleados estén felices y la empresa vea retribuido ese bienestar.

Igualmente se van a implementar ideas innovadoras que generen motivación en el trabajo:

Con la implementación de esta estrategia se busca incentivar y mantener el talento humano que genera productividad y eficiencia en la ejecución de proyectos de la empresa, pues se sabe de antemano que los buenos resultados y logros altos no son posibles sin el compromiso de los colaboradores, puesto que se genera por medio de la felicidad en el trabajo, es por esto que la estrategia está encaminada en generar el desarrollo personal y profesional de las personas de Tec-Cons Ingeniería S.AS.

Sin pasión no hay innovación y mucho menos se encuentra felicidad en lo que se hace en el trabajo, es por esto importante motivar al personal hasta tal punto que aprecien el trabajo con una pasión que los impulse a hacer las cosas con satisfacción.

En muchos casos, se ve que el gerente general o de ventas lo que siempre hace es recriminarle al trabajador por los bajos resultados que ha obtenido, o los amenazan con despedirlos si no cumplen con una meta en términos de proyectos o ventas, argumentando su comportamiento como “poner retos a los trabajadores”, esto genera miedo, pánico entre las personas a su cargo y no

les permite alcanzar la felicidad en el trabajo.

Al contrario con esta propuesta se quiere superar esta creencia ancestral de muchos gerentes, porque se les propone es incentivar a los trabajadores a que se superen y cumplan sus retos comenzando poco a poco, progresando paso a paso.

Algo frecuente es observar que quienes se desempeñan en la parte de gerencia comercial, creen que la mejor forma de aumentar las ventas o resultados es haciendo concursos, dando premios monetarios y subiendo las comisiones. Pero de acuerdo con lo expuesto por Jurgen (2015), en su libro "Véndele a la mente, no a la gente", esto no es cierto.

A un trabajador es más fácil motivarlo haciéndole sentir parte de una familia y de un equipo, que hablándole de sus comisiones. Por tanto, no es que las comisiones no sean importantes, pero el dinero es menos trascendente que lo antropológico.

Es por eso que se quiere mejorar las condiciones de trabajo, para que todos los trabajadores estén satisfechos y felices, y aquel trabajador que reciba otra oferta de trabajo, así sea con un sueldo mayor no se vaya, y sea por decisión propia. Porque les gusta lo que hacen, como se les trata, les agrade ser parte de la familia Tec-Cons Ingeniería S.AS, se les hace reconocimiento personal y otras sucesos simbólicos.

Pasando al tema de El Reconocimiento, la empresa busca tener más en cuenta a los integrantes de la familia del trabajador, pues en su ambiente laboral ya todos saben cómo es su desempeño, pero para él es más significativo demostrarle a sus seres queridos el excelente desempeño que desarrolla en sus labores diarias, para llevarles a casa el diario sustento. Este reconocimiento en presencia de la familia, realza el autoestima del trabajador y del equipo, que genera mayor rendimiento en los siguientes periodos laborales.

Al consultar investigaciones realizadas en empresas colombianas, se encontró que en un estudio del año 2014 de la consultora Global Hay Group se evidenció que por lo menos un tercio de

los empleados encuestados planeaban renunciar en los próximos dos años.

Ignacio Gagliardi, gerente de la consultora, explicó a la Revista Gerente Pyme que la clave para contrarrestar este escenario es invertir en la implementación de estrategias que, además de motivar a los empleados, los hagan sentirse valiosos y necesarios.

Así mismo se encontró que la organización Plurum realizó un estudio en Colombia en el primer trimestre del año 2015, en el cual sostiene que 85,2% de los colombianos se siente a gusto asumiendo desafíos en su trabajo. Y resalta que los retos en el trabajo son clave para aumentar la felicidad.

También, se consultó la estrategia que ha venido implementando la constructora Cusezar hace algún tiempo para acá, y se descubrió que ésta ha implementado estrategias como el Día de la Familia Cusezar, almuerzos con los líderes y espacios donde la gerencia entrega tarjetas de reconocimiento e invita a compartir un postre a quienes hayan logrado obtener un buen resultado en su desempeño. Dice María Inés Rueda, gerente de gestión humana de Cusezar que: "En la compañía estamos convencidos de que nuestros trabajadores son la base más importante. Sin ellos no estaríamos donde estamos. Por eso constantemente los retamos para que encuentren sentido a lo que hacen" (Rueda, 2014, párr. 13).

Dando un significado a todo esto, el ingeniero industrial con MBA en negocios internacionales y estudios en alta gerencia PDD (programa de desarrollo directivo) Bernardo Castañeda Correa; dice que: "La felicidad en el trabajo es una mezcla de elementos que pueden ser gestionables: amor por lo que se hace + mentalidad positiva + sentido del trabajo + oportunidad de ser tenido en cuenta + reconocimiento + liderazgo" (Castañeda, 2015, párr. 4).

Como lo dice Bernardo Castañeda, la felicidad en el trabajo se puede generar con estrategias ajustadas a la empresa, y se tiene certeza de que la estrategia que se utilizará, dará resultados positivos a la empresa Tec-Cons, pues ha sido adaptada a su propuesta, basándose en estudios e

investigaciones locales y en otros países, porque se ha comprobado que es mejor tener empleados felices, que se sientan apoyados, que desarrollen sus talentos y habilidades, y no estar rotando personal cada mes.

Según el estudio de Chiumento (2007) con 1.073 empleados, un 73% de ellos señalaron que las buenas relaciones con sus colegas (compañerismo) es un factor principal para disfrutar su trabajo. El 48% opinó que el salario era lo principal. En este mismo estudio, se encontró que una cuarta parte de los empleados se describían como muy contentos con su trabajo y 1 de cada 15e se describían como infelices con su trabajo. Los resultados del GMJ Employee Engagement Index (2010) demuestran una correlación muy fuerte entre la felicidad en el trabajo y el compromiso de los empleados. (Rodríguez, 2010)

Según Chiumento (2006) los empleados felices y comprometidos tienen mejores relaciones con su jefe, están más equipados para manejar los cambios y los conflictos, sienten que son más valorados por sus colegas, manejan el estrés más eficientemente, y están más satisfechos con sus vidas, de igual manera da a conocer este autor que los empleados de 55 años o más son los más felices. Además, resalta que el 82% de las mujeres resultan ser más felices en su empleo comparado con un 75% de los hombres.

Según Rodríguez (2010) en un estudio de la compañía consultora Hewitt Associates (2010) se encontró que aquellas compañías con un 65% o más de empleados comprometidos obtuvieron un aumento mayor en su producción comparado con el 2009. No obstante, esta compañía que lleva 15 años estudiando el asunto de la felicidad en el trabajo, en un estudio reciente encontró que el grado de compromiso en el trabajo es, en estos momentos, el más bajo en los últimos 15 años.

¿Por qué o a qué se debe ese nivel tan bajo en el compromiso del empleado que se traduce en pérdidas para las compañías? Según la encuesta Gallup del 2001, las pérdidas fluctúan entre los $292 y los $355 billones cada año. La respuesta parece ser que las compañías olvidan que el principal

activo de una compañía es el capital humano.

Según la consultora Hewitt Associates (2010) existen tres tipos de empleados:

1. Comprometidos: a) trabajan con pasión; b) sienten una profunda conexión con su trabajo; y c) visualizan el trabajo como un llamado.

2. No comprometidos: a) hacen lo que tienen que hacer pero no se comprometen; y b) no ponen pasión ni energía en lo que hacen.

3. Activamente desconectados: a) se sienten infelices; b) su actitud es negativa.

Las investigaciones también demuestran una estrecha relación entre satisfacción laboral y productividad (Satisfacción en el trabajo=Productividad) (Rodríguez, 2010, pp. 12-13).

La insatisfacción laboral se traduce en actitudes negativas hacia el trabajo. Investigaciones: Felicidad en el Trabajo Investigaciones.

Según Sánchez (2011), algunas causas de insatisfacción laboral son:

a) Sentirse utilizado y no reconocido.

b) Un ambiente físico y emocional pobre.

c) Falta de un sentido de logro o realización.

d) No sentirse parte del equipo o del lugar de trabajo.

e) La improbabilidad de aplicar sus conocimientos.

f) Percibir el salario como injusto.

g) Exceso de tareas.

En Estados Unidos, en un estudio del Conference Board (2011), se encontró que solamente el 45% de los trabajadores americanos están satisfechos con su trabajo, por lo que es necesario desarrollar una cultura laboral positiva es vital para la felicidad y para el compromiso del empleado con su trabajo. La gente enfoca el trabajo de tres maneras:

1. Como un empleo,

2. Como una carrera.

3. Como un llamado.

Factores tales como las recompensas, promociones y reconocimientos parecen no hacer feliz a todo empleado. De ahí que se ha propuesto, en los Estados Unidos que es el país donde más se ha trabajado acerca de la felicidad en el trabajo y tiene más trayectoria en el tema, una nueva política socioeconómica llamada el "Gross National Happiness" que incluye la salud mental y emocional de la Nación.

Otras investigaciones encontradas son las de: Asad y Dainty (2005), Barrett (1993), Young (1991) y Torrance y Cathcart (1986 y 1984) en Gran Bretaña, y Shoura y Singh (1999) en Estados Unidos, son los trabajos que basándose en Maslow (1954) analizan la motivación y la satisfacción laboral de estos profesionales. El trabajo de Asad y Dainty (2005) resulta innovador porque mientras que la mayoría de estudios previos se centran en una única ocupación, éste analiza la motivación del espectro completo de empleados que forman el equipo de construcción: el "staff" profesional, los trabajadores de oficios calificados y los obreros no calificados.

La idea es la de determinar si grupos ocupacionales distintos son motivados por factores diferentes y, en su caso, diseñar programas de motivación a medida para cada grupo. Además son los primeros y únicos, hasta el momento, en comparar los factores motivadores del puesto entre pequeñas y grandes empresas constructoras. Su conclusión al respecto es que el tamaño empresarial no juega un papel importante en el caso de la motivación laboral en la construcción.

4. Justificación

Se ha observado a través de la experiencia en Tec-Cons ingeniería S.A.S, que la felicidad laboral es una de las ramas más importantes dentro de las empresas, debido a que es la base fundamental a la hora de realizar cualquier labor dentro de la misma, ya que ésta permitirá hacer a la organización más prospera y rentable.

Se sabe pues, que la felicidad es un tema complejo porque se aborda desde diferentes tipos de vista y desde distintas perspectivas, además las expectativas que cada colaborador tiene acerca de la felicidad es diferente, pues los motivos que en algunas personas generan felicidad, en otras no tienen el mismo efecto.

Cada persona cree saber el significado de la felicidad, pero es difícil explicarlo, buscarle una definición resulta complicado; además, que se cree que algo va a satisfacer a la persona, pero cuando se tiene o se logra ese objetivo, ya no es así.

Es por eso que un estudio riguroso acerca de la felicidad en el trabajo determinará la viabilidad de los procesos en ejecución de una empresa y garantizará el éxito y la durabilidad de la misma, por ello basados en estos principios el enfoque de esta investigación será el analizar el comportamiento de los trabajadores, considerando que este tipo de investigación lleva a determinar si son felices o no los trabajadores de la empresa Tec-Cons Ingeniería S.AS.

Una investigación sensible sobre felicidad en el trabajo, abarca temas de gran importancia que deben ser tenidos en cuenta a la hora de su evaluación, es obligación de los empresarios realizar un gran estudio, de su empresa para determinar el grado de felicidad en el trabajo y cumplir a cabalidad con cada uno de los requisitos para su implementación. Por otro lado, en Colombia se ha ido avanzando a pasos cortos pero significativos en la felicidad laboral y su implementación en

las empresas.

También investigadores locales han apostado por una propuesta en la cual se tenga en cuenta la felicidad en el trabajo, el colombiano Andrés Ramírez Ordoñez, catedrático del Colegio de Estudios Superiores de Administración (CESA), ha realizado investigaciones, de las cuales concluye que: “a nivel laboral el 90% está en la actitud que le ponemos a lo que hacemos y tan solo el 10% radica en el trabajo” (Ramírez). De esta afirmación se puede argumentar que es fácil detectar si una persona trabaja con felicidad completa o no tan completa; además, que éstas actitudes se remiten a mayor productividad, adaptabilidad, creatividad, calidad, innovación e incluso una mejor comunicación.

Se ha venido hablando de una serie de factores que unidos ayudan a una persona a encontrar la felicidad en el trabajo, por su parte el conferencista internacional Mario Chamorro (2011) explica cuatro de esos factores importantes escritos a continuación:

Conectividad: este factor tiene que ver con la habilidad de generar relaciones estables y duraderas. Para esto es indispensable reconocer a los seres humanos como multidiversos, pasar del juicio a la comprensión y validar al otro como un legítimo que es explicado desde su historia personal y única.

Autonomía: indica la capacidad que tiene un individuo de hacer y vivir como él quiera haciéndose cargo de las consecuencias de toda su existencia. Para esto se necesita estar en constante reflexión, como un darse cuenta de cómo se toman las decisiones que se toman.

Maestría: este componente tiene que ver con hacer consciente un aprendizaje en el gusto y el querer hacerlo. En este factor es indispensable la curiosidad como la emoción que permite el aprendizaje.

Propósito: sin lugar a duda reflexionar sobre el propósito que tiene cada ser humano en su vida es fundamental para la felicidad. En este factor, el ser humano reflexiona para actuar de

acuerdo al propósito que rige su forma de vivir la vida.

5. Objetivos

5.1 Objetivo General

Determinar qué grado de felicidad laboral tienen los colaboradores de la empresa Tec-Cons Ingeniería S.A.S.

5.2 Objetivos Específicos

1. Identificar los factores que permitan que un colaborador sea feliz en su entorno laboral.

2. Describir cómo viven, sienten y perciben la felicidad laboral los colaboradores de la empresa Tec-Cons Ingeniería S.A.S.

3. Proponer un plan de acción que le permita a la empresa Tec-Cons Ingeniería S.A.S, mejorar los puntos vulnerables que provocan la infelicidad laboral.

6. Marco Referencial

6.1 Marco Teórico

Cuando los integrantes de la empresa tienen una felicidad laboral, se sienten realizados, trabajan de manera más efectiva, y esta felicidad propicia el éxito no solo de los trabajadores si no de la empresa. Es por esto que propiciar la felicidad y bienestar de todos los integrantes de la organización, es muy fructífero tanto para ellos como para la empresa.

Anteriormente, se han mencionado aquellos componentes en los cuales hay más coincidencia acerca de la felicidad en el trabajo según los participantes de las labores de la empresa, que generan felicidad en el trabajo; pero si bien es cierto, también existen muchas opiniones subjetivas por parte de cada trabajador, es por esto que al evaluar las diferentes opiniones, se trata de generar un equilibrio en el cual se vean beneficiados la mayoría de los empleados, y de seguro la actitud de cada persona cambiará de manera positiva, haciendo que los demás se unan con fines en común.

Se afirma, a modo de opinión propia, que la felicidad que la felicidad es en cierto modo una sensación que late en el interior del ser humano como un deseo que toda persona quiere encontrar y adquirir. Con respecto a esto, Aristóteles sostiene que: “la felicidad es como un bien supremo, es aquello que da sentido y finalidad a todo otro fin querido por el hombre. Que la felicidad no es un ideal de la razón, sino de la imaginación”. (Aristóteles, s. f.)

Salazar (2014) (citada en Valdivieso, 2014) manifiesta que: “La felicidad es lo que nos hace sentir bien”, afirmación con la que están de acuerdo científicos de Harvard puesto que para ellos, “la felicidad es una emoción que crea el cerebro cuando satisfacemos ciertos gustos muy particulares”. (Valdivieso, 2014)

Para los científicos “La felicidad es una emoción” y para llegar a sentir esa emoción ellos sostienen que el ser humano debe caminar por sendas distintas. Además, en un estudio realizado por el grupo de científicos de la Universidad de Harvard se pudo observar un patrón muy curioso en el ser humano. Este hace referencia a que no solo todos llegan por caminos distintos a la felicidad, sino que también tienden a hacerse expectativas irreales al respecto. Muchas veces la felicidad les toma de sorpresa, porque el hombre crea expectativas tan altas, que no le permiten ser feliz. “Muchas veces esperamos demasiado de la felicidad, y por eso sentimos que no es tanto como parecía”, expone Daniela Salazar, psicóloga clínica. (Valdivieso, 2014)

Desde el punto de vista psicológico la felicidad es un “concepto con profundos significados, incluye alegría pero también otras muchas emociones, algunas de las cuales no son necesariamente positivas, entre ellas se pueden citar el compromiso, la lucha, el reto e incluso el dolor”.

Según Marx, Karl (1863) desde una alineación económica, “la felicidad es la perfección humana”. Es decir, que es el propio bien del hombre, es aquello que viene de la ocupación en distintas cosas y no de la pasividad, por lo tanto, es lo que surge del trabajo y de lo intelectual. El problema de esta definición es que en las sociedades de explotación, como las denomina Marx, el sujeto vive el trabajo, su propia actividad, como algo que no le pertenece; como algo ajeno que se convierte en algo que lo domina.

Desde el punto de vista religioso la felicidad no es terrenal, no significa el bien en la tierra, no es algo de humanos. Según Barry (2010) (citada en Cauizaguano, 2017): “Los cristiano más profundos y verdaderos han dicho que la felicidad terrestre aleja al hombre de Dios, y afirma que en cambio las desgracias, los sufrimientos, las enfermedades, llevan al hombre nuevamente a Dios y que por lo tanto solo esas desgracias son apropiadas para el cristianismo para definir la felicidad”.

6.1. La Felicidad

En términos generales, el interés por el estudio de la felicidad subjetiva radica en que los seres humanos buscan encontrar la felicidad. De forma más específica, la importancia del constructo felicidad subjetiva está en íntima relación con lo planteado por Lyubomirsky y Lepper (1999), quienes remarcan que durante años los estudios se han centrado primordialmente en comprender cómo ciertas variables objetivas influencian la felicidad, sin poder identificar variables con altas correlaciones.

Por ejemplo, algunos trabajos revelan que eventos considerados como "extremos" como ganar la lotería tienen efectos sorprendentemente bajos en referencia a la felicidad subjetiva (Brickman, Coates & JanoffBulman, 1978; Diener, Horowitz & Ernmons, 1985 (citados en Lyubomirsky & Ross, 1999).

Así, los investigadores han podido comprender que hay ciertas personas que se consideran felices a pesar de vivenciar una situación trágica o tener poca suerte en el amor o la salud, mientras que otros se perciben infelices a pesar de poseer todas las ventajas y comodidades en la vida.

En los últimos años se han incrementado los estudios sobre felicidad subjetiva. Los investigadores Vera-Villarroel, Celis-Atenas y Córdova Rubio (2011) explican que en las últimas décadas el interés por el estudio de la felicidad excede al ámbito de la psicología, siendo la misma abordada desde diversos marcos, por ejemplo, desde la economía se aborda la felicidad "con el objetivo de examinar los determinantes socioeconómicos y macro políticos".

Estos autores, basándose en Lyubomirsky (2008), dan a conocer una relación entre éxito y felicidad, considerando que no sólo el éxito hace la felicidad, sino que también el afecto positivo engendra éxito. Haciendo un recorrido sobre las definiciones del constructo en cuestión, Lyubomirsky y Lepper (1999), quienes propusieron la Escala de Felicidad Subjetiva, a partir de comprender a la misma como un fenómeno psicológico global, lo cual se supone facilita la

respuesta por parte de las personas quienes tienen que indicar si son o no felices.

Por su parte, Moyano y Ramos (2007) consideran que se trata de un estado psicológico de tipo emocional y cognitivo de las personas, estado que se encuentra distribuido en las poblaciones de los países independientemente del nivel de desarrollo descubierto por éstos.

Por otro lado, Holder y Klassen (2010), remitiéndose a Callaway (2009), han conceptualizado a la felicidad como un "rasgo relativamente estable, afectivo y como un aspecto positivo que pone de relieve la satisfacción de vida y el bienestar subjetivo", recalcando la posibilidad de su heredabilidad.

Estos autores encontraron que las variables demográficas están débilmente correlacionadas con el constructor, mientras que las relaciones sociales es uno de los factores que contribuye con más fuerza a la felicidad, tanto en adultos como en niños.

Otros autores como Moghnie y Kazarian (2012) entienden a la felicidad como un concepto culturalmente construido, delimitado y definido, como tal, no constituyen un "universal dado". En relación con esto, sugieren que las personas construyen sus creencias y valores en función de procesos como la socialización familiar, las relaciones y experiencias de vida. Estos aspectos influirían en el entendimiento de la felicidad y en la evaluación de las emociones.

Vale rescatar lo planteado por Vera-Villarroel, Celis-Atenas y Córdova-Rubio (2011), quienes advierten sobre la dificultad en la definición de la felicidad debido a que frecuentemente se la intercambia con conceptos asociados como bienestar subjetivo, calidad de vida o afectividad positiva. Lo mismo es mencionado por Moyano y Ramos (2007), quienes afirman que los conceptos nombrados, como también el término satisfacción vital, provienen de la Psicología Positiva, y aunque sus significados son distintos, algunos estudios han evidenciado que no se diferencian (García-Viniegras & González, 2000; Palomar, 2004; Veenhoven, 1994; como se cita en Moyano Díaz & Ramos Alvarado, 2007).

6.1.1.1 Felicidad Laboral. Warr, (2013), plantea que las perspectivas sobre las fuentes de felicidad e infelicidad (también conceptualizado como "bienestar"), se pueden distinguir en cuanto a su enfoque principal, ya que algunas centran su atención en el ambiente y otras en los pensamientos y sentimientos de los individuos. En este trabajo se analiza por separado las características del entorno y los procesos mentales del individuo. En la última parte de este artículo se examina el funcionamiento combinado de ambos enfoques, exponiendo cómo la felicidad puede depender tanto de las características laborales como personales. Finalmente, se presentan una serie de sugerencias.

Para futuras investigaciones, entre las cuales se destaca la necesidad de distinguir entre las diferentes formas de felicidad e infelicidad, tanto a nivel conceptual como empírico, ya que cada una tiene sus propias causas y consecuencias.

Pozos, Rivera, Reyes y Sughey (2013), añaden que la felicidad humana es compleja, y en términos interpersonales, particularmente en la relación de pareja, existen muchos elementos vinculados (Argyle, 1987). Sin embargo, no existe una escala que mida la felicidad en la pareja. Por ello, el objetivo del trabajo fue desarrollar y validar una escala de felicidad en la pareja, culturalmente adecuada y confiable.

La investigación se realizó en dos fases. En la primera fase, se elaboró la escala de felicidad en la pareja y se obtuvo validez y confiabilidad; en la segunda fase, se realizó un análisis factorial de segundo orden con los factores. Los resultados muestran una escala valida y confiable que mide la evaluación de la felicidad en la pareja así como los elementos que necesita una pareja para ser feliz.

Tabla 1. *Dimensiones de la felicidad laboral*, según Gamero (2013) (Gamero, 2013)

Dimensión	**Explicación**
Fe y valores personales	Espiritualidad particular de cada individuo, así como los principios fundamentales que rigen sus vidas.
Gobierno y sociedad	Dos aspectos muy cercanos, también conocidos como Capital Social.
Relaciones Humanas	Aspectos como el matrimonio, la familia, los amigos, etc.
Salud	Incluye tanto la salud percibida como la salud objetiva.
Situación Económica	Todas las distintas maneras en que el dinero puede afectar a la felicidad.
Trabajo	Todos los aspectos referentes a la vida laboral.
Cultura y demografía	Aspectos como la nacionalidad, la raza, el sexo, etc.

6.1.1.2 Características del trabajo y la felicidad. Warr, (2013), menciona que de acuerdo con este enfoque, un aspecto fundamental para entender la felicidad en el trabajo es la clasificación adecuada de las características laborales. Dicha clasificación aparece en la Tabla 2, donde se identifican las 12 características principales de un trabajo que se asocian con la felicidad o la infelicidad personal. Cada una de ellas está precedida por la letra "A" en referencia al ambiente y en la segunda columna aparecen cada uno de sus componentes. (Ver Tabla 2)

Por ejemplo, para que un trabajo sea psicológicamente "beneficioso", además de proporcionar un salario adecuado deberá presentar puntuaciones elevadas en algunas de esas características. La oportunidad de control (A1 en la Tabla 2) es esencial en cualquier ambiente para alcanzar las metas personales, así como para reducir los sentimientos de desesperanza. Por su parte, la claridad ambiental (A5) es generalmente deseable tanto para reducir la ansiedad sobre el futuro como para poder planificar y regular adecuadamente la conducta.

Tabla 2. *Principales características laborales que afectan a la felicidad o infelicidad. (Warr, 2013)*

Dimensión	**Explicación**
A1. Oportunidad de Control	Influencia personal, autonomía, libertad de decisión, participación, libertad en la toma de decisiones.
A2. Oportunidad para el uso y la adquisición de habilidades.	Un entorno potencial para el uso y desarrollo de competencias y conocimientos.
A3. Metas generadas externamente	Demandas externas, desafío, baja carga y sobrecarga de trabajo, identificación con la tarea, conflicto de rol, trabajo emocional, conflicto trabajo-casa.
A4. Variedad	Cambios en el contenido de las tareas y los contactos sociales, localización trabajo y variedad.
A5. Claridad del entorno	Resultados predecibles, requisitos claros, claridad de rol, retroalimentación sobre las tareas, baja ambigüedad, respecto al futuro.
A6. Contacto con otros	Contacto social, calidad en las relaciones sociales, dependencia de los demás, trabajo en equipo.
A7. Disponibilidad de dinero	Ingresos disponibles, nivel salarial, pago por resultados.
A8. Seguridad física.	Condiciones de trabajo adecuadas, grado de riesgos, calidad de los equipos de trabajo.
A9. Posición socialmente valorada	Importancia de la tarea o función, contribución a la sociedad, status en grupos valorados.
A10. Apoyo del supervisor	Consideración por parte de los jefes, trato justo por parte del supervisor, preocupación por el bienestar propio.
A 11. Desarrollo de carrera	Seguridad laboral, oportunidades de promoción.
A12. Equidad	Justicia dentro de la propia organización, equidad en las relaciones de la organización con la sociedad.

Por otra parte, por medio de la experiencia en cuanto al manejo de personal, se puede demostrar que la felicidad es algo como un conjunto de componentes, entre los que evidenciamos aquellos que nos manifestaron los trabajadores que eran importantes para ellos. De esta manera, los siguientes son los componentes en que más coincidieron los trabajadores para lograr la felicidad en su labor diaria:

a) Cumplimiento de los objetivos laborales.

b) Ser optimista, al igual que los demás del grupo.

c) Ser positivo y ganador.

d) Encajar con los valores de la empresa.

e) Que no solamente se le exijan resultados.

f) Que se le reconozcan sus logros y aportes a la empresa.

6.1.1.3 Felicidad laboral y satisfacción laboral. La satisfacción laboral Según Barre, (2014), por lo tanto, el ámbito de la teoría de Taylor (principio del siglo XX), ya enfatizaba los efectos de las condiciones de trabajo (iluminación, ventilación, intervalo para descanso) y del salario y consecuentemente el desempeño del trabajador. Para los 12 abordajes Tayloristas, las organizaciones deberían ser un espacio de estandarización, de jerarquías de tareas y de especialización en la ejecución de las tareas. (Aún no existía el interés de estudiar la satisfacción laboral).

Sin embargo, ya en el año 1927 se comenzó a considerar en cierta medida, el estudio de la variable Satisfacción Laboral cuyos estudios fueron realizados por Elton Mayo, en la Wester Electric Company y sus resultados evidenciaron una correlación entre el tipo de supervisión y las actitudes de los trabajadores. A partir de la aplicación de un conjunto de cuestionarios, lograron identificar los aspectos que representaban fuentes de satisfacción e insatisfacción y utilizaron estos conocimientos con el objetivo de mejorar las relaciones humanas.

Pero en 1927 se comenzó a considerar en cierta medida, el estudio de la variable Satisfacción Laboral cuyos estudios fueron realizados por Elton Mayo, en la Wester Electric Company y sus resultados evidenciaron una correlación entre el tipo de supervisión y las actitudes de los trabajadores. A partir de la aplicación de un conjunto de cuestionarios, lograron identificar los aspectos que representaban fuentes de satisfacción e insatisfacción y utilizaron estos conocimientos con el objetivo de mejorar las relaciones humanas.

En 1935, Hoppock realiza las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral propiamente dicha; lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el

individuo que trabaja y su actividad laboral. De este modo, el análisis de esta variable se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente organizacional debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador.

La satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras en dependencia de los presupuestos teóricos manejados por los diferentes autores. Estas diferencias teóricas, evidencian que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables; las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace este, es decir lo que hace entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental.

A pesar de la cantidad y diversidad de investigaciones llevadas a cabo en torno a la satisfacción en el trabajo, la comprensión de sus causas está lejos de clarificarse. Todavía hoy, se intenta comprender dónde residen sus determinantes, si en la naturaleza del trabajo en sí, en las variables del trabajador o en la satisfacción resultante de las interacciones establecidas entre el ciudadano activo (respectiva historia de vida y personalidad) y las especialidades del contexto de trabajo.

De hecho, la cantidad de investigación producida (basada principalmente, en estudios americanos) no ha sido acompañada de la necesaria calidad en el esclarecimiento de los factores subyacentes al bienestar del individuo.

Locke (1976) estudió 3.300 investigaciones producidas sobre satisfacción en el trabajo hasta dicha fecha; constatando que, a pesar de que las tentativas sistematizadas del estudio de la naturaleza y causas del tema se remontan a los años 30, las actitudes del trabajador en su actividad profesional merecen ya su atención con anterioridad, contextualizadas en la evolución histórica de las teorías organizacionales.

Con la teoría de las relaciones humanas (surgidas después de las investigaciones de Mayo),

que empezó a desarrollarse en la década de los 30 y alcanzó su punto máximo de influencia en los años 60, se asistió a un cambio de preocupación por las tareas a una centralización mayor en la persona. Esto motivado por una mayor necesidad de reconocimiento social en lugar del único interés por los beneficios materiales, atribuyéndose una importancia creciente a los factores interpersonales y a la estructura informal de la organización en la determinación de la satisfacción en el trabajo.

Esta tendencia dominó fuertemente las investigaciones hasta la década de los 70, cuando se empezó a prestar más atención a los efectos de la naturaleza y del contenido del trabajo sobre las actitudes del individuo como profesional; procurando identificar los atributos del contexto de trabajo conducentes a una reducción de la monotonía y a un aumento de la implicación profesional. Esta breve panorámica histórica configura aquello que Locke (1976) designó como las tres grandes escuelas del pensamiento o movimientos de investigación, que conciernen al abordaje de los factores de la Satisfacción en el Trabajo: la físico-económica; la escuela de las relaciones humanas y la escuela del desarrollo por el trabajo, a las cuales han venido a acrecentar otras tendencias más recientes.

La escuela de las Relaciones Humanas (que, después de Mayo aparecen nombres como Lewin, Maslow y Herzberg) contribuyó al surgimiento de una comprensión más humanista de la realidad organizacional –evidenciando la importancia de las relaciones que se establecen en su interior y valorizando la personalidad del individuo y principalmente la representación que tiene de las relaciones con su papel laboral.

Pero poco a poco, fueron apareciendo también nuevos horizontes, progresivamente ampliados y enriquecidos por abordajes sistemáticos (años 80) y de contingencias (años 90) de las organizaciones. Todo esto tuvo como consecuencia, implicaciones positivas para la satisfacción de los trabajadores y una llamada creciente a la implicación, participación, responsabilidad y

posicionamiento crítico.

En los inicios de los años 80 las empresas consideradas excelentes apostaban por competencias como el servicio al cliente y la gestión humanista. En los años 90 se observa una evolución hacia otro paradigma que puede denominarse el `capital humano' destacando el constante desarrollo de ese capital mediante estrategias de formación (Peiró, 1998).

También se encuentran los aportes de Portales (2014), donde se encuentran otros puntos de vista acerca de la felicidad como lo es lo espiritual, una forma de promover la espiritualidad en el área de trabajo son los capellanes corporativos.

El objetivo de esta investigación fue probar la dependencia entre la percepción del colaborador sobre su estado espiritual, entre otros, y el acompañamiento del capellán. Se utilizó una metodología mixta donde, a través de entrevistas semiestructuradas, se identificaron las dimensiones sobre las cuales la labor del capellán tendría incidencia y se realizó un análisis de regresión lineal a una muestra de 848 colaboradores la empresa Tyson de México para comprobar dicha incidencia.

Los resultados muestran que los capellanes inciden de forma significativa en una mejor percepción por parte de los trabajadores sobre sus condiciones de vida en el ámbito espiritual, psicológico, organizacional y familiar.

El trabajo de la espiritualidad en las organizaciones es un tema que ha sido abordado con mayor interés desde finales del siglo XX y principios del siglo XXI (Hicks, (2003); Krishnakumar y Neck, (2002); Rasouli,Montazeri, Nekouei y Zahedi, (2013); Zinnbauer, Pargament y Scott,(1999).

Este interés surge de la necesidad por integrar dentro del desarrollo del colaborador aspectos que están relacionados no solo con su desempeño profesional, sino también con el sentido que este le da a su labor y vida en general, es decir, su espiritualidad (Park,2012).

La discusión del concepto ha permitido llegar a la conclusión de que su gestión en el interior de las organizaciones incide en el desarrollo personal y emocional de los colaboradores fortaleciendo la conexión entre la labor que realizan en el interior de la organización y su propósito en la vida (Robles, 2011), propicia su empoderamiento desde una perspectiva psicológica (Rasouli, (2013) e incrementa su sentido de trascendencia a nivel personal, organizacional y social (Giacalone y Jurkiewicz, 2003).

En consecuencia de los esfuerzos por conceptualizar este fenómeno, Hill y Dik (2012) han identificado dos diferentes aproximaciones:

1. La primera, denominada tradicional, entiende a la espiritualidad desde la religión y los códigos de conducta y valores que promueve. Cada colaborador encuentra el sentido en su propia religión y puede o no ser compartida con otros miembros de la organización, inclusive con los fundadores de la misma.

2. La segunda aproximación visualiza la espiritualidad como una construcción dinámica en la que interviene un proceso personal e íntimo de búsqueda de autenticidad e integridad por parte del colaborador, que desencadena un sentimiento de identidad consigo mismo y con los demás (Ashforth y Pratt, (2003); Krishnakumar y Neck, (2002).

Bajo esta aproximación, la espiritualidad guarda un aspecto intrínseco que está caracterizado por tres niveles: trascendencia del yo, holismo y armonía, y crecimiento (Hill y Dik, 2012). La mayor parte de los estudios empíricos se han realizado desde a segunda aproximación.

Estos trabajos parten del supuesto de que la gestión de la espiritualidad en una organización considera al colaborador como un ser humano complejo y multifactorial que al hallarse en el lugar de trabajo no se encuentra aislado de la persona que opera en un entorno social (Hicks, 2003); es decir, no por encontrarse en su rol de colaborador pierde los roles de ciudadano, esposo, padre, hijo, entre otros. Algunos de estos estudios han demostrado que la gestión dela espiritualidad desde

la alta dirección favorece la alineación de los valores y principios individuales con el comportamiento que se sigue en el interior de la organización (Biberman y Whitty, 1997; Driver, 2005; Neal y Biberman, 2004).

Esta alineación da sentido a la labor que los colaboradores realizan y con ayuda a la construcción de ambientes de trabajo más eficientes, de climas laborales más amigables y de organizaciones orientadas a la mejora de la calidad de vida de sus colaboradores y de la sociedad en su conjunto (Marques, 2006; Sheep, 2006).

A pesar de los acuerdos a los que se ha llegado en términos de cuáles son los principales beneficios que la espiritualidad tiene en los colaboradores, son pocos los esfuerzos que han buscado establecer las dimensiones que lo conforman (Heaton, Schmidt-Wilky Travis, 2004; Krahnke, Giacalone y Jurkiewicz, 2003; Lund Dean,Fornaciari y McGee, 2003; Miller y Timothy, 2010; Steingard, 2005; Thaker, 2009), y también son pocos los trabajos que han generado indicadores que permitan medir el nivel de gestión de espiritualidad de una determinada organización (Kinjerski y Skrypnek, 2006; Lund Dean et al., 2003; Thaker, 2009).

Los esfuerzos por atender esta situación han traído consigo tres diferentes tipos de escalas: a) manifestación, b) desarrollo y c) adherencia (Miller y Ewest, 2011). La primera se centra en la identificación de lo universal, es decir, los valores religiosos o espirituales que posee una persona con base en tradiciones específicas. En las segundas, las escalas de desarrollo hacen referencia a un rango de madurez frente a un comportamiento o en torno a expectativas religiosas o espirituales y en el tercer tipo de escala establece la integración o práctica de determinadas tradiciones religiosas o espirituales en el lugar de trabajo.

Estas escalas tienen un doble propósito. El primero es establecer niveles de espiritualidad en el interior de las organizaciones por medio de la suma o promedio de los resultados obtenidos en sus colaboradores y el segundo, es identificar la relación que tiene el nivel de espiritualidad con

aspectos organizacionales, como la eficiencia y la eficacia en sus áreas de trabajo.

Asimismo, abren la puerta para establecer qué acciones organizacionales impulsan o detraen el desarrollo espiritual del colaborador, dando pie a organizaciones que presentan ambientes que son más propicios para un desarrollo de la espiritualidad que otras (Thaker, 2009).

Desde esta perspectiva es importante reconocer el rol que los líderes de las organizaciones tienen para implementar y desarrollar programas orientados a una mejor gestión de la espiritualidad en el área de trabajo (Rasouli *et al.*, 2013; Sarlak, Javadein, Esfahany y Veiseh, 2012).Tomando como base estos esfuerzos, se puede establecer que la organización juega un rol clave en el desarrollo y la consolidación de la espiritualidad del colaborador que, a pesar de ser íntima e individual tiene implicaciones en el desempeño organizacional y social. La toma de consciencia de este rol ha llevado a la implementación de programas orientados a la gestión de la espiritualidad en el lugar de trabajo, entre los cuales se destacan los capellanes corporativos.

En su libro "La ciencia de la felicidad" Lyubominsky (2010), define la felicidad como experiencia de alegría, satisfacción o bienestar positivo, combinada con la sensación de que nuestra vida es buena, tiene sentido y vale la pena.

En su escrito, Lyubominsky (2010) resalta que gran parte de la felicidad es por medio de actividades intencionadas, actividades que se hacen de manera consciente y se pueden generar por uno mismo. También reconoce que la genética es determinante en lo que respecta a la mitad de felicidad de un ser humano; pero, se cree que las circunstancias combinadas con las actividades intencionadas, pueden lograr una felicidad elevada y sobrepasar el porcentaje que representa la genética como factor determinante en la felicidad de una persona.

6.1.2 Las siete dimensiones propuestas en el instrumento CVT-Gohisalo

Una vez realizado este estudio en la empresa Tec-Cons Ingeniería, se hizo un análisis según

el instrumento CVT- GOHISALO, el cual fue retomado para este estudio, y que verificado, que ha sido utilizado en diferentes gremios laborales, es interesante entender qué está sucediendo en la empresa Tec-Cons Ingeniería S.A.S, con el personal, por eso se aplicó este instrumento, para utilizar la siete dimensiones que nombrándolas como le define:

> Un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre (González, Hidalgo, Salazar y Preciado, 2010).

Por eso es de interés en esta investigación la calidad de vida de los trabajadores, su entorno familiar y como se refleja esto en los análisis que aquí se hacen. Según Hackman y Oldhan quienes plantean que las dimensiones del puesto producen estados psicológicos críticos que conllevan a resultados personales y laborales que la CVL, estas dimensiones hacen referencia a la variedad de habilidades, identidad con la tarea, autonomía, realimentación del propio trabajo, realimentación extrínseca e interrelación.

6.1.2.1 Dimensión Soporte Institucional para el Trabajo (SIT).

Si no se reconoce esta dimensión está ligada a la insatisfacción en los procesos del trabajo, donde las:

> Dificultades en la realización de las tareas y por ende, baja motivación en las funciones que le son asignadas. Si llegaran a visualizan oportunidades de progreso en el puesto o función

que desempeñan y sienten insatisfacción personal, con limitada oportunidad de expresar su opinión por temor a represalias (Delgado, Inzulza y Delgado, 2012).

También mencionan García *et. al* (2011): "Si reconocen esta dimensión Se consideran personas con actividades o tareas claras y acordes con su motivación, perfil profesional o puesto laboral. Sienten que su actividad laboral les permite alcanzar promociones dentro de la institución o empresa".

6.1.2.2 Dimensión seguridad en el trabajo (ST). Esta dimensión al ser calificada por debajo demuestra por lo general que: "Son personas con poca satisfacción en su trabajo. Perciben una baja remuneración por el trabajo realizado. Sienten injusticias en las evaluaciones. Es frecuente que se reporten con problemas de salud relacionados a las condiciones de trabajo" (García *et. al.*, 2011).

Y si esta dimensión es calificada positivamente, entonces es porque: "Son personas que sienten que su trabajo les ofrece los medios económicos y sociales para cubrir sus necesidades y las de sus seres queridos. Se describen con buena capacitación para seguir en el puesto o tener una carrera institucional" (García *et. al.*, 2011).

6.1.2.3 Dimensión integración al puesto de trabajo (IPT). En esta dimensión las calificaciones bajas: "Suelen expresar inconformidad con el cumplimiento de los objetivos institucionales, se desmotivan con facilidad y responsabilizan a los demás de los fracasos laborales" (García *et. al.*, 2011).

En esta dimensión la calificación alta es porque: "Están motivados para superar retos y muy dispuestos a ser líderes. Tienen capacidad de crear ambientes de trabajo satisfactorios para los

demás, encontrar alternativas para motivar a sus compañeros o estar dispuestos a cooperar como subordinados" (García *et. al.,* 2011).

6.1.2.4 Dimensión satisfacción por el trabajo (SPT). En esta dimensión la calificación baja como lo demuestran García *et. al* (2011) cuando afirman: "Que las personas se sienten insatisfechos por su actividad. Suelen tener otras funciones fuera de la institución o empresa, su dedicación por lo tanto es parcial" .

En esta dimensión la calificación alta, demuestra que:

> Las personas que suelen ser comprometidas con la misión de la institución. Son personas que muestran los aspectos positivos del trabajo, se auto valoran con orgullo por pertenecer a la institución y sienten satisfacción por la retribución que se ofrece a sus funciones (García *et. al.,* 2011).

6.1.2.5 Dimensión bienestar logrado a través del trabajo (BAT). Cuando las calificaciones son bajas en esta dimensión, muestran que: "Los trabajadores perciben riesgo en la salud física o emocional. Se sienten insatisfechos con la remuneración adquirida por su trabajo y por consecuencia, responsabilizan el entorno laboral por su precariedad" (García *et. al.,* 2011). Además, en esta dimensión las calificaciones altas muestran que el empleado: "Suele estar satisfecho con el progreso personal, social y económico que han obtenido por su trabajo" (García *et. al.,* 2011).

6.1.2.6 Dimensión desarrollo personal (DP). En esta dimensión las calificaciones bajas demuestran: "Características de los trabajadores que expresan inseguridad por los logros

alcanzados, se sienten vulnerables ante el trato con los usuarios o compañeros de trabajo. Pueden considerar que el trabajo le ha disminuido su capacidad física o emocional" (García *et. al.,* 2011).

En esta dimensión las calificaciones altas demuestran según estos autores: "Que los trabajadores tiene buen estado de ánimo, es optimista y de trato amable. Trasmite a los demás su entusiasmo, alegría y bienestar" (García *et. al.,* 2011).

6.1.2.7 Dimensión administración de tiempo libre (ATL). Esta dimensión en bajas calificaciones:

> Demuestran características de los trabajadores prolongan su jornada laboral o suelen llevar trabajo a casa, lo que repercute en su descanso o recreación. Por lo común, no registran sus actividades y el tiempo que les lleva. Su laxitud puede ponerle en riesgo nutricional o emocional, es decir, incorporar algunas adicciones o tener conflictos interpersonales, dado el incumplimiento de la actividad recreativa y social (García *et. al.,* 2011).

La administración del tiempo; es un bien no remunerable, es algo que no tiene precio, ni devolución, por eso es un recurso invaluable, quien llegue a manejar bien este concepto, logrará ser gente exitosa, poder manejar este bien o recurso implica, hábitos y disciplina.

Tabla 3. Características de las dimensiones propuestas en el Instrumento CVT- Gohisalo.

Dimensiones	Características malas	Características buenas
Dimensión soporte institucional para el trabajo	• Dificultades en la realización de las tareas • Baja motivación • Sienten insatisfacción personal • NO expresar su opinión por temor a represalias	• Personas con actividades o tareas claras perfil en su profesional o puesto laboral • Sienten que su actividad laboral les permite alcanzar promociones dentro de la institución o empresa
Dimensión seguridad en el trabajo	• Poca satisfacción en su trabajo. • Perciben una baja remuneración por el trabajo realizado. • Sienten injusticias en las evaluaciones. • Es frecuente que se reporten con problemas de salud relacionados a las condiciones de trabajo	• Personas que Sienten que su trabajo les ofrece los medios económicos y sociales para cubrir sus necesidades y las de sus seres queridos. • Se describen con buena capacitación para seguir en el puesto o tener una carrera institucional
Dimensión integración al puesto de trabajo	• Suelen expresar inconformidad con el cumplimiento de los objetivos institucionales. • Se desmotivan con facilidad y responsabilizan a los demás de los fracasos laborales	• Están motivados para superar retos y muy dispuestos a ser líderes. • Tienen capacidad de crear ambientes de trabajo satisfactorios para los demás, encontrar alternativas para motivar a sus compañeros o estar dispuestos a cooperar como subordinados.
Dimensión satisfacción por el trabajo	• Personas se sienten insatisfechos por su actividad. • Suelen tener otras funciones fuera de la institución o empresa, su dedicación por lo tanto es parcial	• Personas que suelen ser comprometidos con la misión de la institución. • Son personas que muestran los aspectos positivos del trabajo, se auto valoran con orgullo por pertenecer a la institución y sienten satisfacción por la retribución que se ofrece a sus funciones.
Dimensión bienestar logrado a través del trabajo	• Trabajadores perciben riesgo en la salud física o emocional. • Se sienten insatisfechos con la remuneración adquirida por su trabajo y por consecuencia, responsabilizan el entorno laboral por su precariedad	• Suele estar satisfecho con el progreso personal, social y económico que han obtenido por su trabajo
Dimensión desarrollo personal	• Características de los trabajadores que expresan inseguridad por los logros alcanzados, se sienten vulnerables ante el trato con los usuarios o compañeros de trabajo. • Pueden considerar que el trabajo le ha disminuido su capacidad física o emocional	• Trabajadores tiene buen estado de ánimo, es optimista y de trato amable. • Trasmite a los demás su entusiasmo, alegría y bienestar
Dimensión administración de tiempo libre	• Trabajadores prolongan su jornada laboral o suelen llevar trabajo a casa, lo que repercute en su descanso o recreación. • Por lo común, no registran sus actividades y el tiempo que les lleva. • Su laxitud puede ponerle en riesgo nutricional o emocional, es decir, incorporar algunas adicciones o tener conflictos interpersonales, dado el incumplimiento de la actividad recreativa y social	• Trabajadores con un alto compromiso laboral y personal, manejan bien su tiempo libre, siempre tienen tiempo para la familia y actividades de desarrollo • Trabajadores muy disciplinados, tiene claro sus límites de tiempo y administran bien este recurso

6.2 Marco Contextual

6.2.1 Información general estudio de caso.

Nombre: TEC-CONS Ingeniería SAS

N.I.T: 900254035-2

Administración: Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá, D. C.

Domicilio: Bogotá, D. C.

Matrícula No.: 01854393 del 26 de noviembre del 2008.

Dirección de notificación judicial: carrera 29B No. 71 – 43

Distrito Capital: Bogotá.

Email de notificación judicial: gerencia@teccons.co

Dirección comercial: carrera 29B No. 71 - 43.

Distrito Capital: Bogotá.

Email comercial: gerencia@teccons.co

6.2.2 Actividad Económica

433 Terminación y acabado de edificios y obras de Ingeniería Civil.

4330 Terminación y acabado de edificios y obras de Ingeniería Civil.

De la Cámara de Comercio de Bogotá y opera a nivel nacional.

6.2.3 Misión

Cumplir con los más altos estándares de calidad en nuestros procesos, planeando, proyectando, diseñando, construyendo y manteniendo las obras civiles en pro de solucionar

los problemas y así satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Nos distinguimos por contar con un recurso humano profesional, con alto grado de ética, excelencia operacional, innovación y comprometidos; evolucionando constantemente al servicio integral de la ingeniería y la construcción (Tec-Cons Ingeniería SAS, 2008).

6.2.4 Visión

Nuestra visión para el 2021 seguir siendo en la empresa líder en Colombia en el sector de la ingeniería civil mediante un elevado nivel de servicio y calidad, reconocido en la ejecución de proyectos responsables e implementando nuevas tecnologías generando lealtad de nuestros clientes. (Tec-Cons Ingeniería SAS, 2008).

6.2.5 Funciones Organizacionales

Gerencia general. Liderar la gestión estratégica mediante la planeación, organización, dirección, y control de las distintas áreas para asegurar la rentabilidad, competitividad, continuidad y sustentabilidad de la empresa. Celebrar como Representante legal todos los actos y contratos legales ante las autoridades judiciales, administrativas, laborales, municipales, políticas y policiales, en cualquier lugar de la República o en el extranjero.

Revisor Fiscal. Las funciones contempladas en el Código de Comercio, en su artículo 207.

Asistente contable. Responsable de llevar de manera organizada la información contable de la empresa, de acuerdo con los procedimientos que aseguren su oportunidad y confiabilidad con destino a los estados financieros, de conformidad con las normas vigentes, tanto de naturaleza contable, como tributaria, desarrollando entre otras las siguientes funciones: Realizar las causaciones y codificación a las facturas de Bienes y Servicios. Elaborar todos los comprobantes de

pagos que se efectúen dentro del mes y que estén soportados con documentos originales, y que cumplan con los requisitos del Estatuto Tributario, normas comerciales y las políticas de la empresa. Causar facturas y cuentas de cobro de acuerdo con el centro de costo y PUC.

Asistente Administrativa. Brindar apoyo a las diferentes áreas. Preparar cuadros, informes, listados, actas, memorándums y otros documentos. Organiza la Agenda, visitas, teléfono, citas, etc.

Mensajero. Hacer entrega de las correspondencias externas que emita la empresa a las diversas instituciones públicas o privadas. Realizar trámites de la empresa relacionados con las Notarías y/o Registros, operaciones bancarias; Efectuar el pago de los servicios públicos de la empresa.

Gerencia de proyectos. Llevar a cabo la gestión del servicio, apoyando el cumplimiento de los parámetros de calidad, homologación y eficiencia establecidos con la entidad contratante. Aprobar y asegurar las políticas, procedimientos y atribuciones de cada ente o persona que interviene en el desarrollo de las obras mediante la aplicación en cada uno de los proyectos a su cargo del Sistema Integral de Calidad. Gestionar el cumplimiento del Plan de Contrataciones de los proyectos a su cargo. Supervisar el Plan General de Control para cada obra con los entes que desarrollan la construcción. Gestionar la obtención de los recursos necesarios para el óptimo desarrollo del servicio en obra por parte del equipo de trabajo. Asistir a los Comités de Obra y a los Comités Gerenciales de los proyectos a su cargo.

Mantener el vínculo de información con la Gerencia Técnica, en relación con el desarrollo de las obras a su cargo. Verificar el cabal cumplimiento de las obligaciones contractuales de la compañía y el alcance del servicio en los proyectos y obras a su cargo. Revisar en forma detallada el contenido del informe mensual de cada uno de los proyectos a su cargo. Realizar la inducción al cargo de directores o residentes de obra dando apoyo permanente en el desempeño de sus actividades. Realizar el acta de inicio y de liquidación de cada una de las obras a su cargo.

Área Recursos Humanos. Realizar todos los trámites referentes a la selección, contratación, renovación o despido. Desarrollar programas de capacitación, promoción, prevención y bienestar.

Área Comercial. Generar ventas según planes y políticas definidos; realizar exposiciones a los clientes, seguimiento de las ventas. Preparación y entrega de reportes de gestión. Negociar con las empresas las difusiones de nuestros proyectos. Participación en Ferias Inmobiliarias. Prospectar nuevos clientes, mantener y retener a los clientes actuales.

Área de Sistemas. Elaborar soluciones de elementos tecnológicos (hardware, software y de comunicación); planificación, mantenimiento, adaptación y/o implantación de dichos elementos integrados para satisfacer las necesidades de las empresas, en todos sus niveles de gestión (operativa, táctica y estratégica) acorde con las necesidades de información,

Compras. Adquirir materiales en términos de calidad y oportunidad para la empresa a través de una planificación de costo-beneficio que justifique las inversiones involucradas identificando a los mejores vendedores y determinando cuáles cuentan con los precios más razonables. Proporcionar todos los materiales necesarios para la producción o las operaciones de la empresa.

Almacén. Encargado de realizar inventarios físicos de suministros, materiales y herramientas ubicados en la bodega y en las diferentes obras, identificando claramente ubicación y cantidades reales existentes. Es responsable de las labores de recepción y despacho de materiales, control de materiales, herramientas y equipos. Recibir y revisar los materiales, elementos, repuestos, herramientas y demás accesorios enviados por los proveedores, verificando que reúnan las especificaciones de los pedidos, organizarlos y almacenarlos de acuerdo con los sistemas y técnicas establecidas. Mantener actualizado el sistema de inventarios. Observar las normas técnicas para el almacenamiento, clasificación, protección, distribución, movimiento y trasporte de los materiales, elementos, repuestos, herramientas y demás accesorios en existencia o que ingresen al

almacén.

Arquitecto. Proyectar, construir y reformar edificaciones, proyectos y espacios urbanos. Diseñar, calcular, direccionar, supervisar y asesorar las construcciones de las obras.

Ingenieros Residentes. Velar por la adecuada ejecución de la obra en concordancia con los Planos de Proyecto, con las normas Técnicas de Construcción vigentes, con la Planificación estipulada para la ejecución y, en general, con las condiciones acordadas legalmente con el Contratante de la obra en cuestión. Mantener la adecuada comunicación con el representante del Contratante en la Obra. Asegurar que se cumplan de forma estricta las condiciones de seguridad, calidad de materiales, de ejecución y los tiempos de ejecución (rendimiento) en las diversas tareas de la obra.

Personal Operativo. Compuesto por personal idóneo y capacitado para desempeñarse en diversas oficios como: mantenimiento de redes, eléctricos, ornamentadores, carpinteros, entre otros. Pueden operar herramientas manuales o de motor de todo tipo: martillos neumáticos, aplanadoras, mezcladoras de cemento, pequeños aparatos mecánicos de izamiento, equipos de medición y una variedad de otros equipos e instrumentos. Pueden limpiar y preparar terrenos de construcción, cavar zanjas, colocar refuerzos en las paredes laterales de las excavaciones, construir andamios y limpiar escombros, restos y otros materiales de desecho. Pueden ayudar a trabajadores en otros oficios de la construcción. (Ver Figura 1)

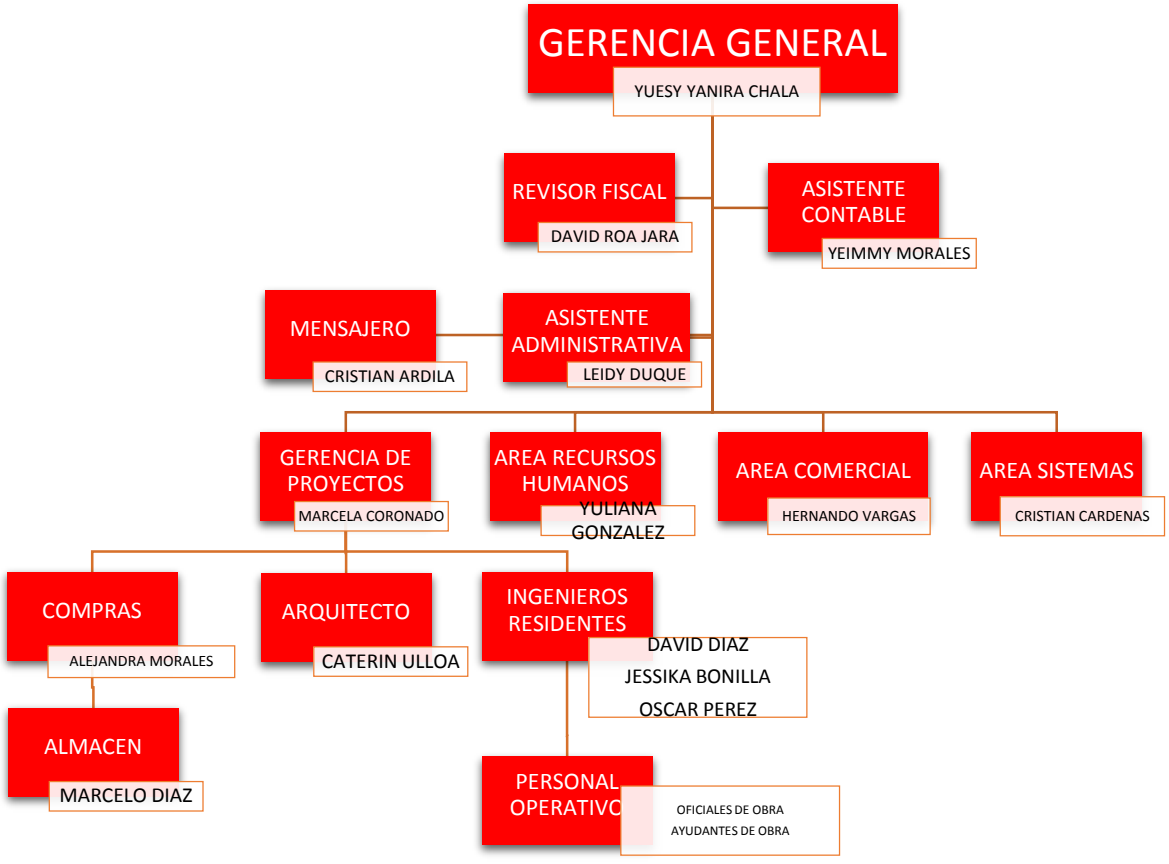

Figura 1. Estructura organizacional TEC CONS Ingeniería S.A.S

7. Delimitación del proyectó

Con la presente investigación se pretendió que una vez realizada e implementada cada colaborador tuviera un grado de felicidad y/o satisfacción del 80% en la escala de Lyubomirsky, y debido a esto haya mejorado gradualmente su productividad al interior de la empresa, además de sentirse a gusto con su trabajo, debido a que es donde pasa una gran parte de su tiempo.

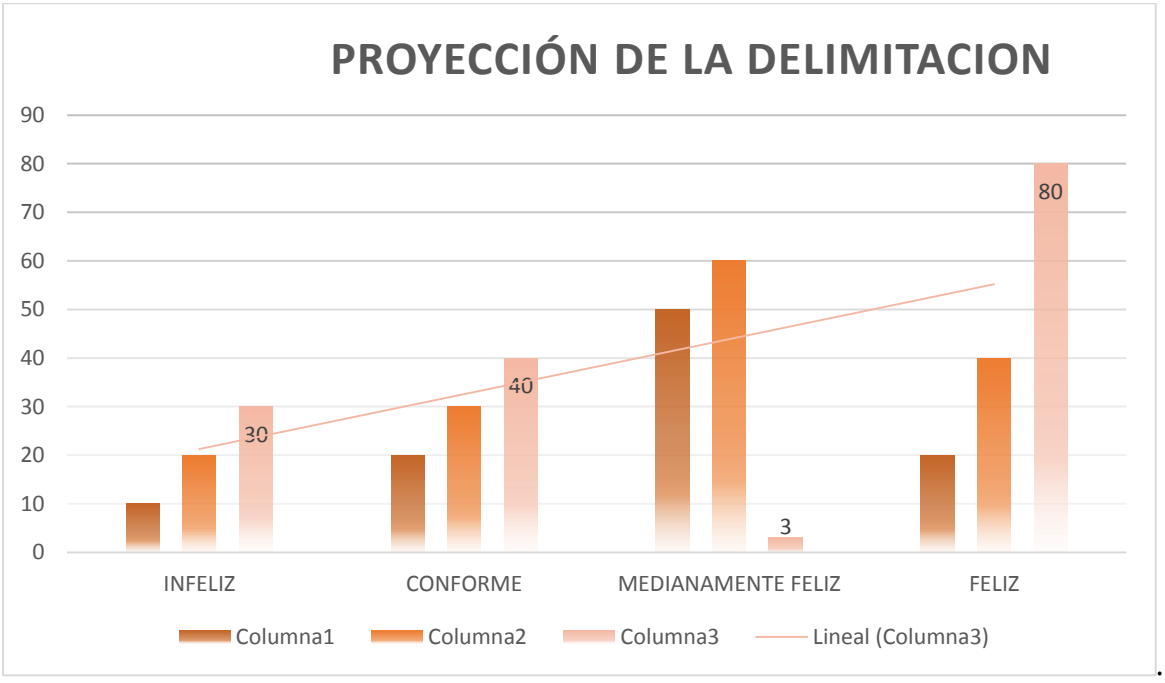

Figura 2. Tendencia de la Felicidad.

8. Metodología

8.1 Tipo de estudio

La investigación fue de naturaleza cuantitativa, debido que en primera instancia se ha descrito y caracterizado la dinámica de cada una de las variables de estudio, que son las preguntas formuladas a los trabajadores de la empresa Tec-Cons Ingeniería S.A.S., seguidamente se midió el grado de felicidad de los trabajadores y se procedió a tabular la información recolectada en las encuestas, y posteriormente se realizaron conclusión teniendo en cuenta los resultados y se generaron unas recomendaciones para que en un futuro se tenga un nivel de felicidad más levado en la empresa.

Además, se midió la relación de las variables de la gestión del talento humano y s felicidad en las actividades que realizan.

La finalidad de esta investigación es de tipo cuantitativo, según Hernández (2006), donde afirma que: “El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento”, y eso fue lo que se realizó en la presente investigación para medir el grado de felicidad de los trabajadores y así tomar decisiones que eleven dicho sentimiento.

Y en este sentido de metodología cuantitativa y relacionando con una tesis anteriormente mencionada, se puede inferir que la gestión de la parte espiritual de un empresa, comienza desde su gerencia y es transmitida a la organización de manera tal que se favorece la productividad de las personas colaboradoras, haciendo así incrementar las generación de trabajo en equipo que es un causal de satisfacción laboral y sentido de pertenencia, haciendo que los trabajadores se consideren parte de una familia.

8.2 Diseño

El diseño de la investigación fue de tipo teórico-experimental, pues se realizaron investigaciones de otros autores que ya han aplicado las encuestas, y los resultados se sometieron a pruebas de estudios estadísticos del cual se tomaron decisiones.

Por ejemplo se investigó sobre el trabajo de (Thaker, 2009), que sostiene la premisa que si en una organización el líder promueve la espiritualidad, los demás lo seguirán y sentirán una forma de unión familiar que los lleve a elevar su felicidad en el trabajo, lo que traduce una mayor satisfacción en sus labores.

Gracias a este diseño, se pudo evaluar el sentimiento de los empleados en su puesto y se tomaron medidas que contribuyen a la satisfacción y realización de cada persona en las labores que desempeña, pues cada uno ocupa el puesto para el cual se preparó y del cual tiene conocimiento.

8.3 Método de investigación

El método investigativo que se empleó en este estudio fue inductivo, con un tratamiento de datos y un enfoque cuantitativo.

Inductivo, porque según Hernández (2006) “el método inductivo se aplica en los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios”.

Se utilizó esta investigación porque se procesaron y analizaron datos obtenidos de las encuestas aplicadas e información recolectada. Por medio de la organización de dichos datos se pudo inducir que los empleados no responden con la mayor sinceridad, pues se formularon preguntas con el mismo significado pero con diferentes palabras y las respuestas son completamente opuestas.

Así pues, se implementó un plan de acción y luego se volverán a realizar las preguntas de la encuesta con la intención de que cada trabajador responda con más sinceridad o que comprendan

las preguntas con mayor facilidad para así obtener resultados diferentes y congruentes.

8.4 Población y muestra

La población estuvo constituida por 20 integrantes de la empresa Tec-Cons Ingeniería S.A.S, entre los que se encontraban incluidas las áreas: operativa, administrativa y gerencial. Se parte desde la gerencia general, que lo más obvio es que tenga la felicidad laboral elevada pero pueden existir falencias, y se afirma que si existe una baja satisfacción laboral, todos los niveles que lo anteceden se sentirán igual.

Seguidamente se toma la parte administrativa y luego la operativa que son las que siguen y dan movimiento al sistema productivo de la empresa, de los cuales se quiere aumentar el nivel de felicidad, no solo para mayor productividad, sino para que como personas se sientan más satisfechas en su trabajo diario.

Tabla 4. *Distribución de la población.*

Número	Dependencia	Número integrantes
01	Gerencial	02
02	Administrativa	05
03	Operativa	13
	Total	20

8.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

8.5.1 Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta que permitió recopilar la información en la muestra de estudio que fueron los trabajadores y medir el grado de felicidad de cada trabajador. Siendo muy

útil para implementar medidas que puedan ayudar a consolidar los valores e incentivos que permitan elevar la satisfacción en el trabajo diario y posteriormente los trabajadores se vean realizados en las actividades que realizan.

Se utilizó la encuesta ya diseñada y en parte anónima, es decir, el trabajador puede responder libremente sin poner el nombre ni su letra, solo responde las escalas en que cree sentirse. Esta se cree es la forma más efectiva para recopilar los datos porque el trabajador se siente libre de expresar de una u otra forma lo que siente por su trabajo.

Cabe recordar que se debe aplicar un plan de acción que responda a las problemáticas de la empresa en cuanto al ambiente laboral y satisfacción laboral, y posteriormente volver a realizar la encuesta con las mismas preguntas para contrastar los resultados con los anteriores y así poder evaluar la efectividad del plan de acción.

8.5.2 Instrumento de recolección de datos

Se aplicó una encuesta preestablecida, con la finalidad de cuantificar las variables de estudio, utilizando un conjunto sistematizado de preguntas que se dirigen a un grupo predeterminado de personas o trabajadores, que son quienes aportaron la información requerida en esta investigación.

Además, se aplicó la encuesta para saber la opinión y sentimiento de los trabajadores frente a sus labores y como puede cambiar estas preguntas la forma en la que ven el trabajo.

8.6 Técnicas para el procesamiento de la información

Después de aplicadas las encuestas, se recopilaron los datos proporcionados por los empleados y se procedió a tabularlos para realizar los análisis estadísticos respectivos. Los datos tabulados se graficaron con frecuencias y desviación estándar con las tablas correspondientes.

9. Resultados

Para llevar a cabo este diagnóstico se consideró una población de 22 colaboradores, con una muestra de 11 personas con cargo operativo y 11 con cargo administrativo. Para recopilar la información se aplicó el instrumento CVT-GOHISALO, en él se reflejan los aspectos de mayor interés a diagnosticar en el trabajo, tomando en consideración, las acciones puntuales que están orientadas a desarrollarse en este proceso dentro de la organización. Para lo cual se le indica al trabajador, la importancia de su participación y cómo debe proceder a su ejecución.

El instrumento se aplicó en un horario laboral los trabajadores prefirieron guardar su identidad y no proporcionar sus datos personales como son su nombre y su cargo, lo cual fue completamente respetado. Fueron planteadas con la finalidad de obtener la información esperada y requerida, para poder encontrar las causas que provocan la insatisfacción laboral.

9.1 Datos Sociodemográficos

Como se ha mencionado anteriormente, la población la conformaron 22 colaboradores entre administrativos y operativos donde el 27% es personal femenino y el 73% personal masculino.

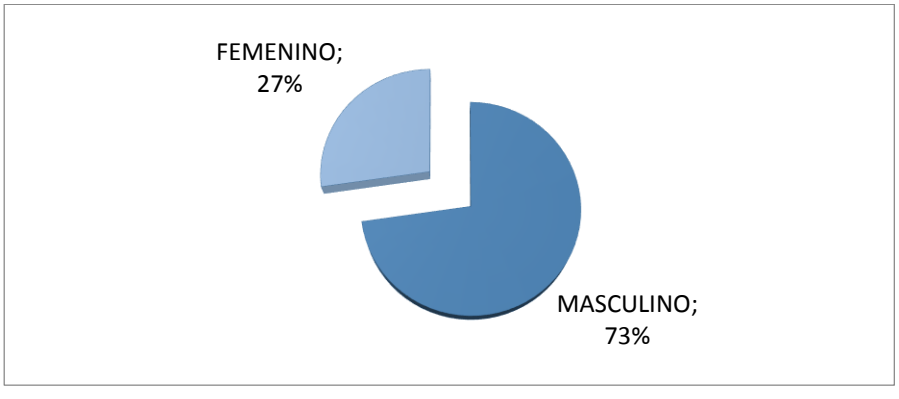

Figura 3. Distribución porcentual de la muestra por género.

En cuanto a la edad de los colaboradores de Tec-Cons Ingeniería S.A.S, las estadísticas muestran como rango de edad predominante el grupo que se encuentra entre 20 – 30 años. (Ver Figura 4)

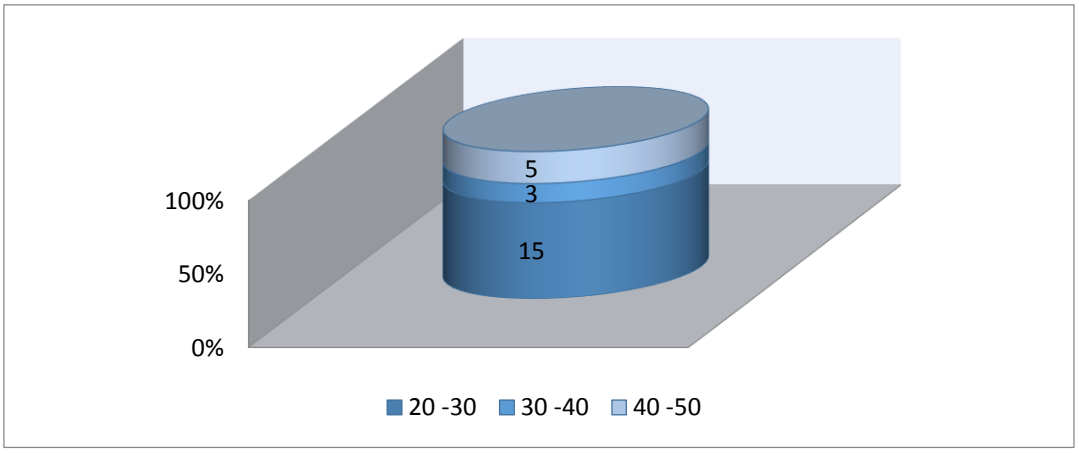

Figura 4. Estadística descriptiva de edad (cantidad de colaboradores).

Como se puede apreciar en la Figura 5 los colaboradores de Tec-Cons Ingeniería S.A.S, cuentan con un nivel de educación bueno para realizar cada una de las actividades asignadas dentro de la compañía.

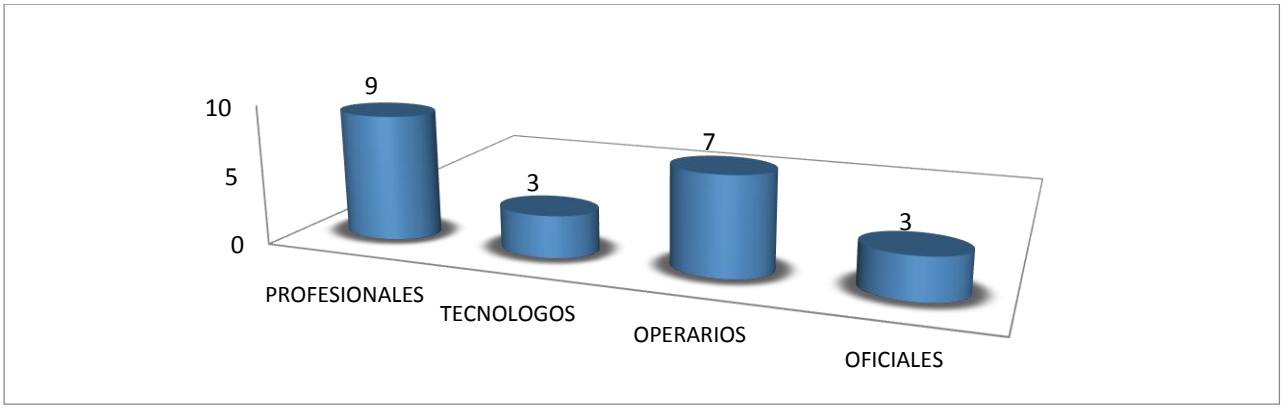

Figura 5. Nivel de educación (cantidad de colaboradores).

En lo referente a la estabilidad dentro de la organización empresarial, este nivel es aceptable, como lo muestra la Figura 6, donde quienes tienen cinco años en ella, alcanza un puntaje de antigüedad de ocho.

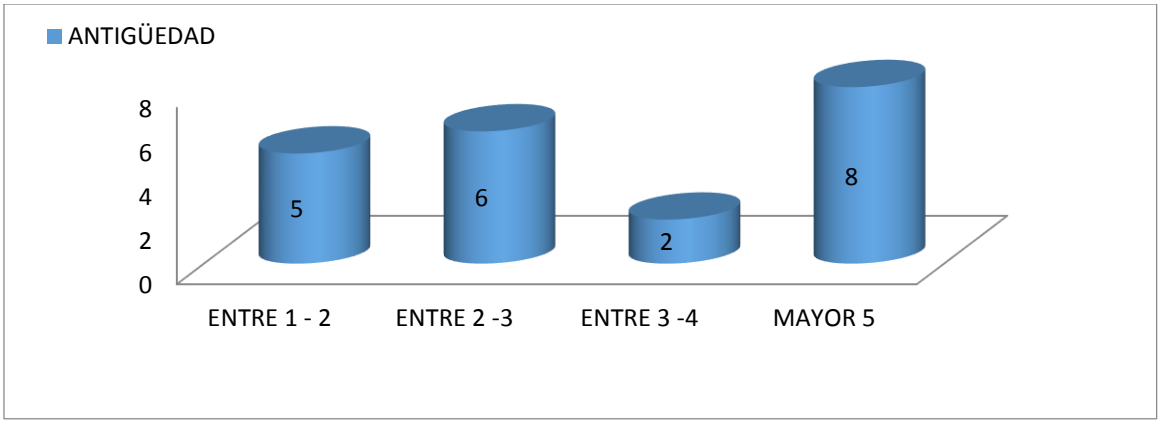

Figura 6. Antigüedad en la Organización (Cantidad de Colaboradores).

Se puede observar en la Figura 7, que la mayoría de los colaboradores se encuentran en unas condiciones económicas adecuadas, considerando que están ubicados en estrato medio – alto.

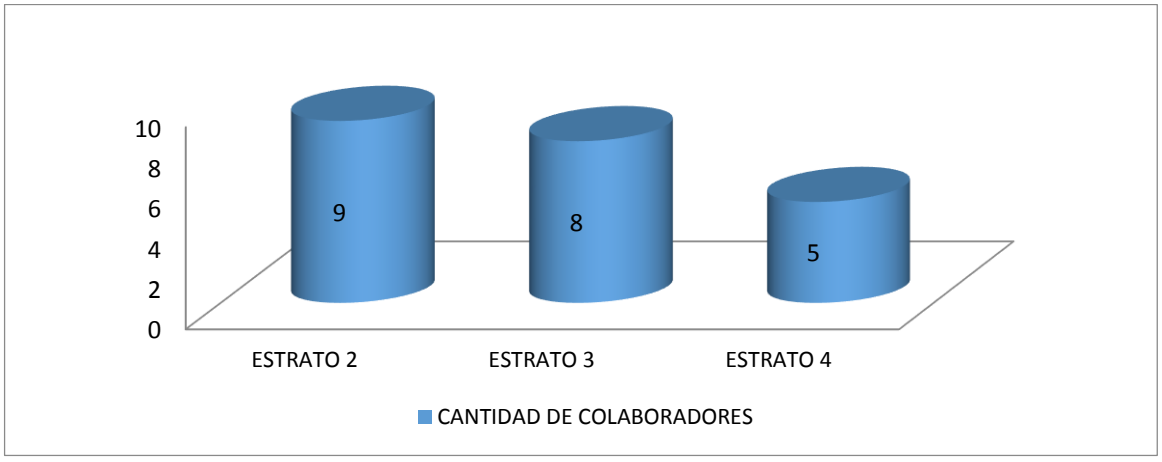

Figura 7. Estrato socio - económico (Cantidad de Colaboradores).

9.2 Calidad de vida laboral en relación con las siete dimensiones del instrumento CTV GOHISALO

En general una vez realizada la anterior tabulación se alcanza a visualizar que la gran mayoría de los colaboradores, cuentan con unas condiciones adecuadas y difiere un poco del instrumento aplicado, donde los datos son bastante ambiguos.

9.3 Resultado de acuerdo con la información estadística

En las Tablas 5 y 6, Figuras se relacionan de forma gráfica todo el estudio del instrumento donde se encuentra las estadísticas correspondientes a cada una de las siete dimensiones.

Tabla 5. *Escala variable.*

ESCALA VARIABLE					
Pregunta Nº	**Dimensión**	**Media**	**Desviación estándar**	**Varianza**	**N válido**
6	**Dimensión 1**	2	0,917662936	0,842105263	20
19	**Dimensión 1**	2,4	1,142481141	1,305263158	20
5	**Dimensión 2**	1,7	0,864504726	0,747368421	20
7	**Dimensión 2**	2	0,973328527	0,947368421	20
8	**Dimensión 2**	1,75	0,786397516	0,618421053	20
9	**Dimensión 2**	1,95	1,050062655	1,102631579	20
10	**Dimensión 2**	2,4	0,88257995	0,778947368	20
11	**Dimensión 2**	2	0,858395075	0,736842105	20
12	**Dimensión 2**	2,2	0,951453182	0,905263158	20
13	**Dimensión 2**	2,1	0,718184847	0,515789474	20
18	**Dimensión 3**	2,1	0,718184847	0,515789474	20
65	**Dimensión 3**	2,05	0,887041208	0,786842105	20
1	**Dimensión 4**	2,6	0,820782682	0,673684211	20
2	**Dimensión 4**	1,9	1,020835571	1,042105263	20
3	**Dimensión 4**	2,05	0,887041208	0,786842105	20
4	**Dimensión 4**	1,6	0,680557047	0,463157895	20
14	**Dimensión 4**	2	0,858395075	0,736842105	20
15	**Dimensión 4**	2,75	0,716350399	0,513157895	20
16	**Dimensión 4**	3,35	0,812727701	0,660526316	20
17	**Dimensión 4**	2,35	0,988086934	0,97631579	20
20	**Dimensión 4**	1,9	0,911909506	0,831578947	20
21	**Dimensión 4**	2,65	0,74515982	0,555263158	20
22	**Dimensión 4**	2,4	0,820782682	0,673684211	20
23	**Dimensión 5**	2,85	0,670820393	0,45	20
24	**Dimensión 5**	1,9	0,967906042	0,936842105	20
62	**Dimensión 5**	2,2	0,951453182	0,905263158	20
66	**Dimensión 5**	2	0,917662936	0,842105263	20
71	**Dimensión 5**	2,6	0,820782682	0,673684211	20
53	**Dimensión 6**	2,6	0,820782682	0,673684211	20
54	**Dimensión 6**	2,2	0,951453182	0,905263158	20
64	**Dimensión 6**	1,9	1,020835571	1,042105263	20
67	**Dimensión 6**	2	0,973328527	0,947368421	20
68	**Dimensión 6**	1,9	0,911909506	0,831578947	20
69	**Dimensión 6**	1,8	0,894427191	0,8	20
70	**Dimensión 6**	1,7	0,864504726	0,747368421	20
55	**Dimensión 7**	2,1	0,718184847	0,515789474	20
56	**Dimensión 7**	2	0,858395075	0,736842105	20
57	**Dimensión 7**	2,75	0,716350399	0,513157895	20
58	**Dimensión 7**	2,05	1,145931017	1,313157895	20

Tabla 6. *Variables nominales.*

VARIABLES NOMINALES										
Pregunta Nº	**Dimensión**	**1**	**2**	**3**	**4**	**Total**	**Nunca**	**Casi nunca**	**Casi siempre**	**Siempre**
26	**Dimensión 1**	8	8	2	2	20	40%	40%	10%	10%
27	**Dimensión 1**	2	4	13	1	20	10%	20%	65%	5%
28	**Dimensión 1**	7	8	3	2	20	35%	40%	15%	10%
44	**Dimensión 1**	10	7	2	1	20	50%	35%	10%	5%
45	**Dimensión 1**	2	6	10	2	20	10%	30%	50%	10%
46	**Dimensión 1**	10	3	6	1	20	50%	15%	30%	5%
47	**Dimensión 1**	6	8	5	1	20	30%	40%	25%	5%
48	**Dimensión 1**	6	10	2	2	20	30%	50%	10%	10%
49	**Dimensión 1**	7	8	3	2	20	35%	40%	15%	10%
50	**Dimensión 1**	8	10	1	1	20	40%	50%	5%	5%
51	**Dimensión 1**	9	5	4	2	20	45%	25%	20%	10%
52	**Dimensión 1**	2	11	4	3	20	10%	55%	20%	15%
29	**Dimensión 2**	2	6	10	2	20	10%	30%	50%	10%
30	**Dimensión 2**	10	3	6	1	20	50%	15%	30%	5%
31	**Dimensión 2**	5	12	1	2	20	25%	60%	5%	10%
33	**Dimensión 2**	6	4	6	4	20	30%	20%	30%	20%
61	**Dimensión 2**	5	8	5	2	20	25%	40%	25%	10%
63	**Dimensión 2**	3	13	3	1	20	15%	65%	15%	5%
32	**Dimensión 3**	4	11	2	3	20	20%	55%	10%	15%
36	**Dimensión 3**	5	12	1	2	20	25%	60%	5%	10%
37	**Dimensión 3**	4	11	2	3	20	20%	55%	10%	15%
39	**Dimensión 3**	5	12	1	2	20	25%	60%	5%	10%
40	**Dimensión 3**	2	6	10	2	20	10%	30%	50%	10%
41	**Dimensión 3**	10	3	6	1	20	50%	15%	30%	5%
42	**Dimensión 3**	6	8	5	1	20	30%	40%	25%	5%
43	**Dimensión 3**	10	8	2	0	20	50%	40%	10%	0%
34	**Dimensión 5**	9	5	4	2	20	45%	25%	20%	10%
35	**Dimensión 5**	2	11	4	3	20	10%	55%	20%	15%
38	**Dimensión 5**	3	13	3	1	20	15%	65%	15%	5%
59	**Dimensión 5**	1	4	14	1	20	5%	20%	70%	5%
60	**Dimensión 5**	3	9	6	2	20	15%	45%	30%	10%
25	**Dimensión 7**	7	8	3	2	20	35%	40%	15%	10%

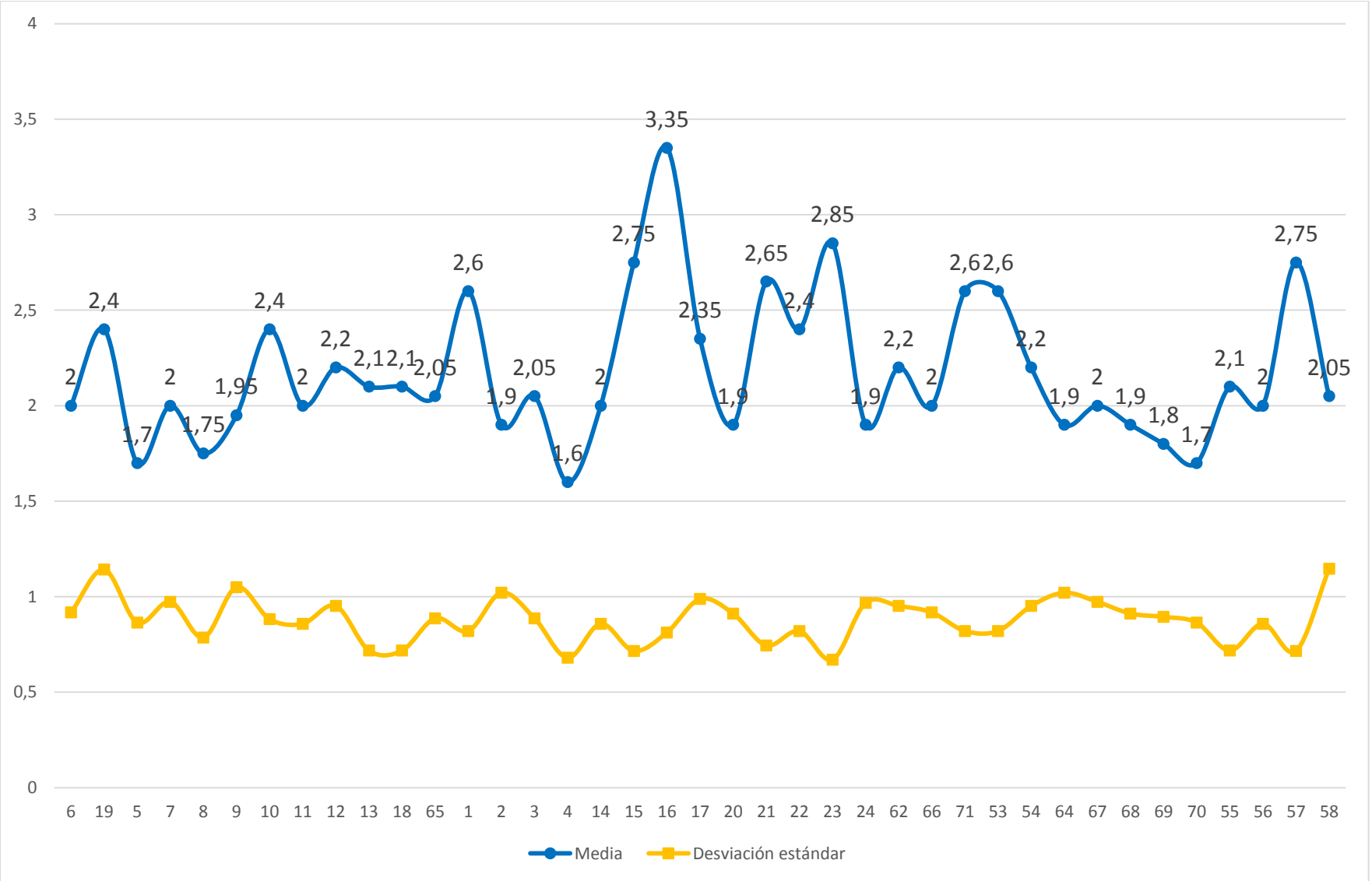

Figura 8. Resultados obtenidos sobre el grado de satisfacción (valores escala). Encuesta general vs Desviación estándar.

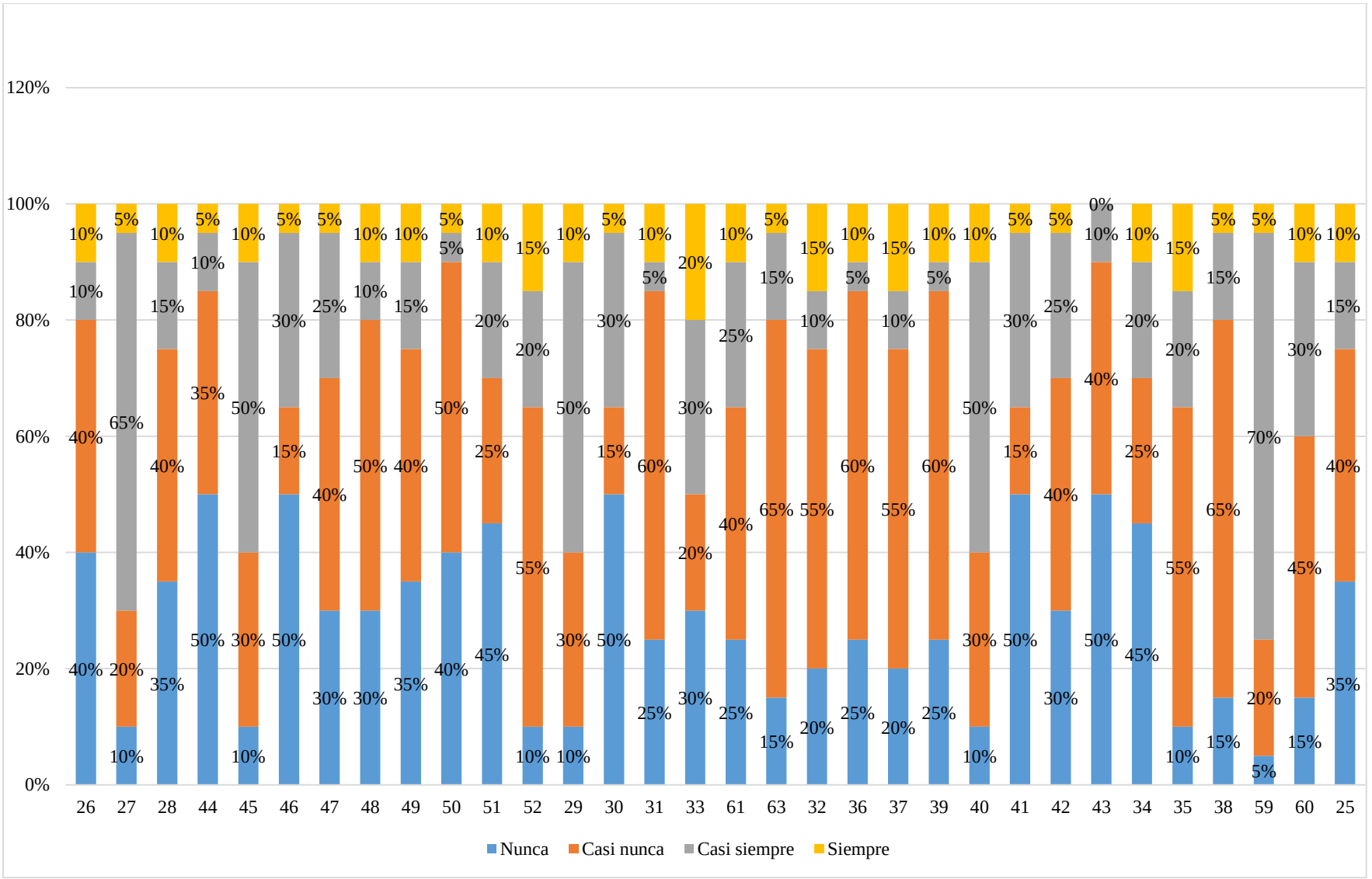

Figura 9. Resultados escala de frecuencia (valores nominales) – Encuesta general.

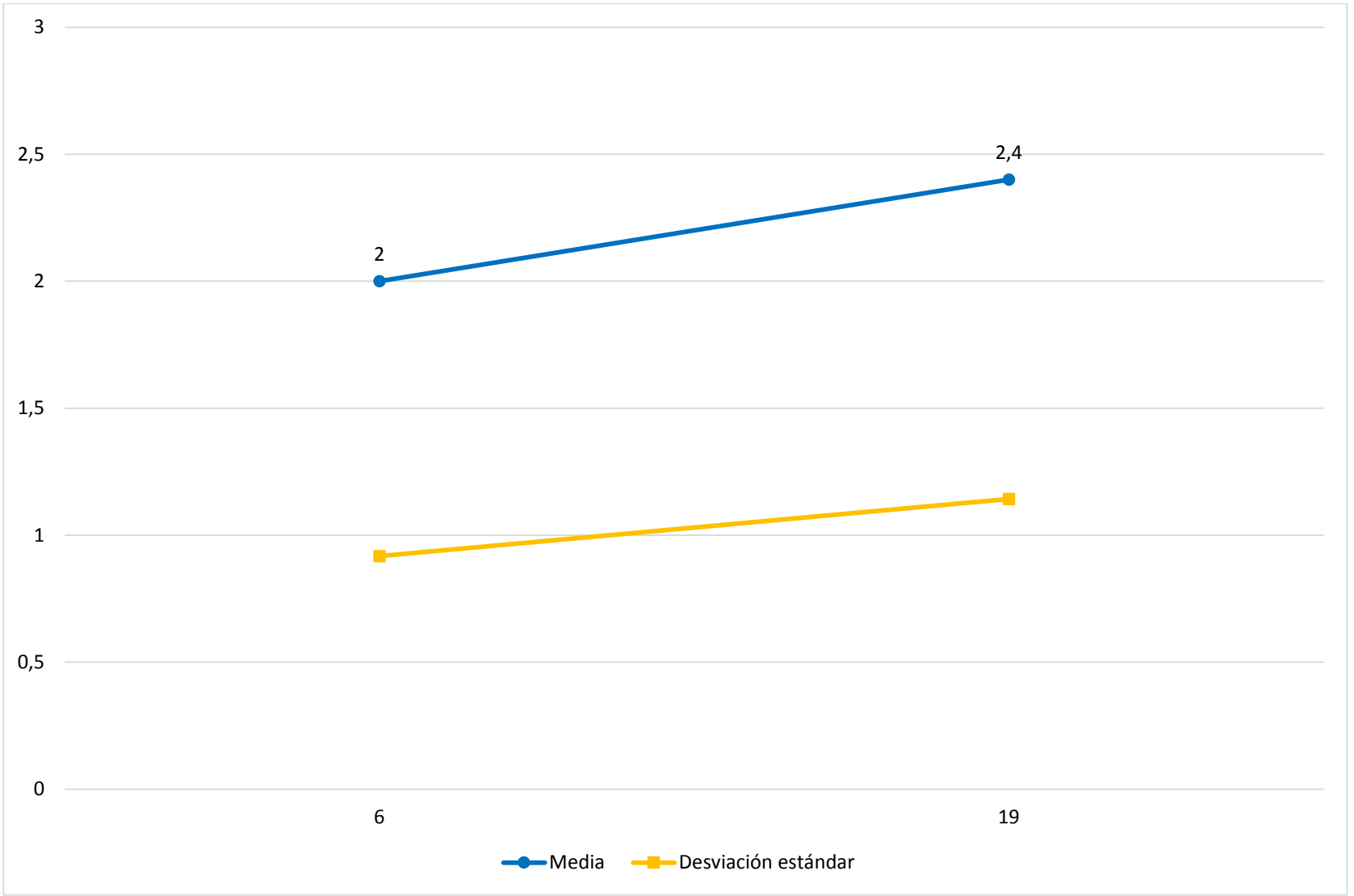

Figura 10. Resultados grado de satisfacción. Dimensión 1.

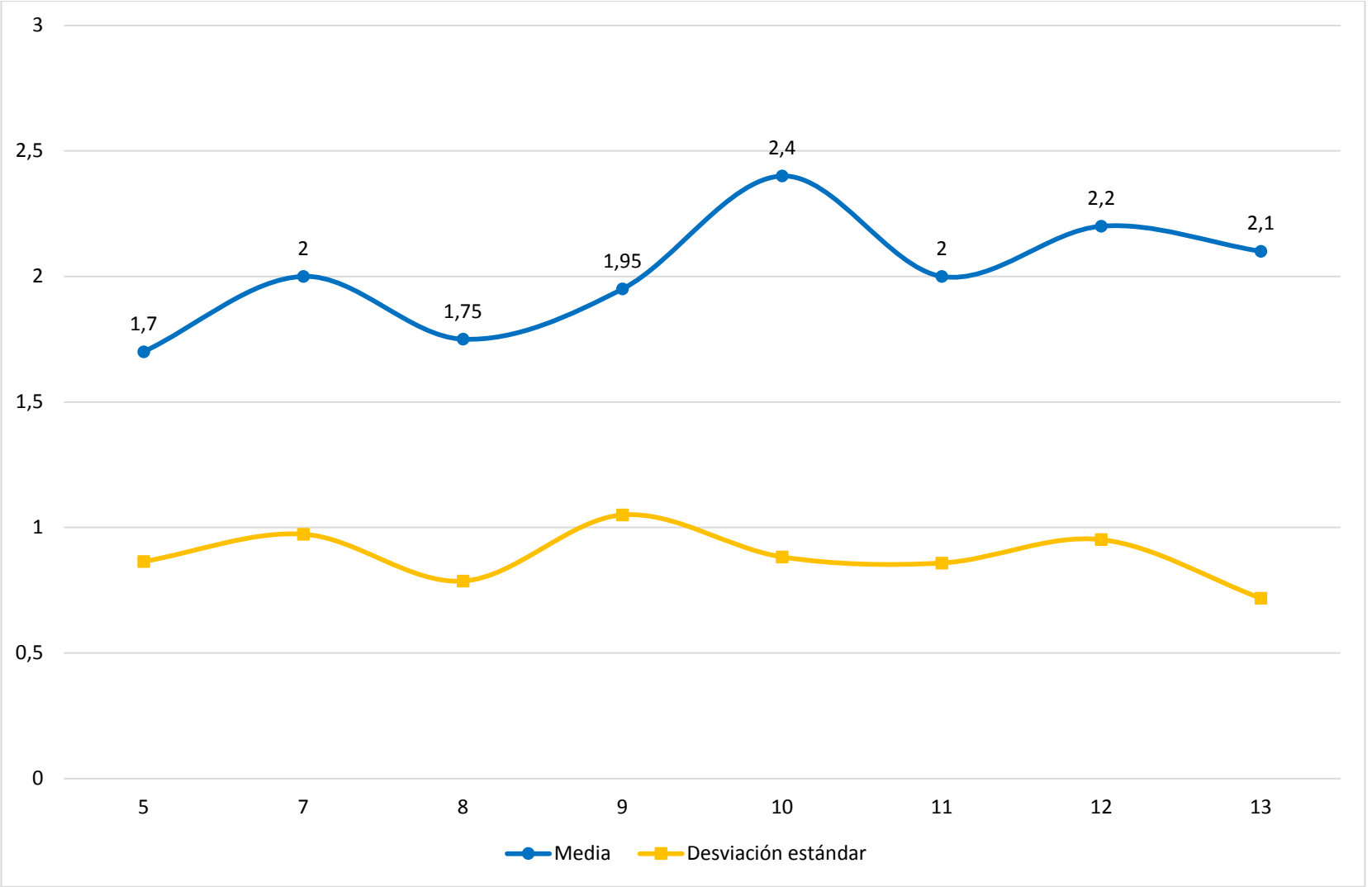

Figura 11. Resultados grado de satisfacción: Dimensión 2.

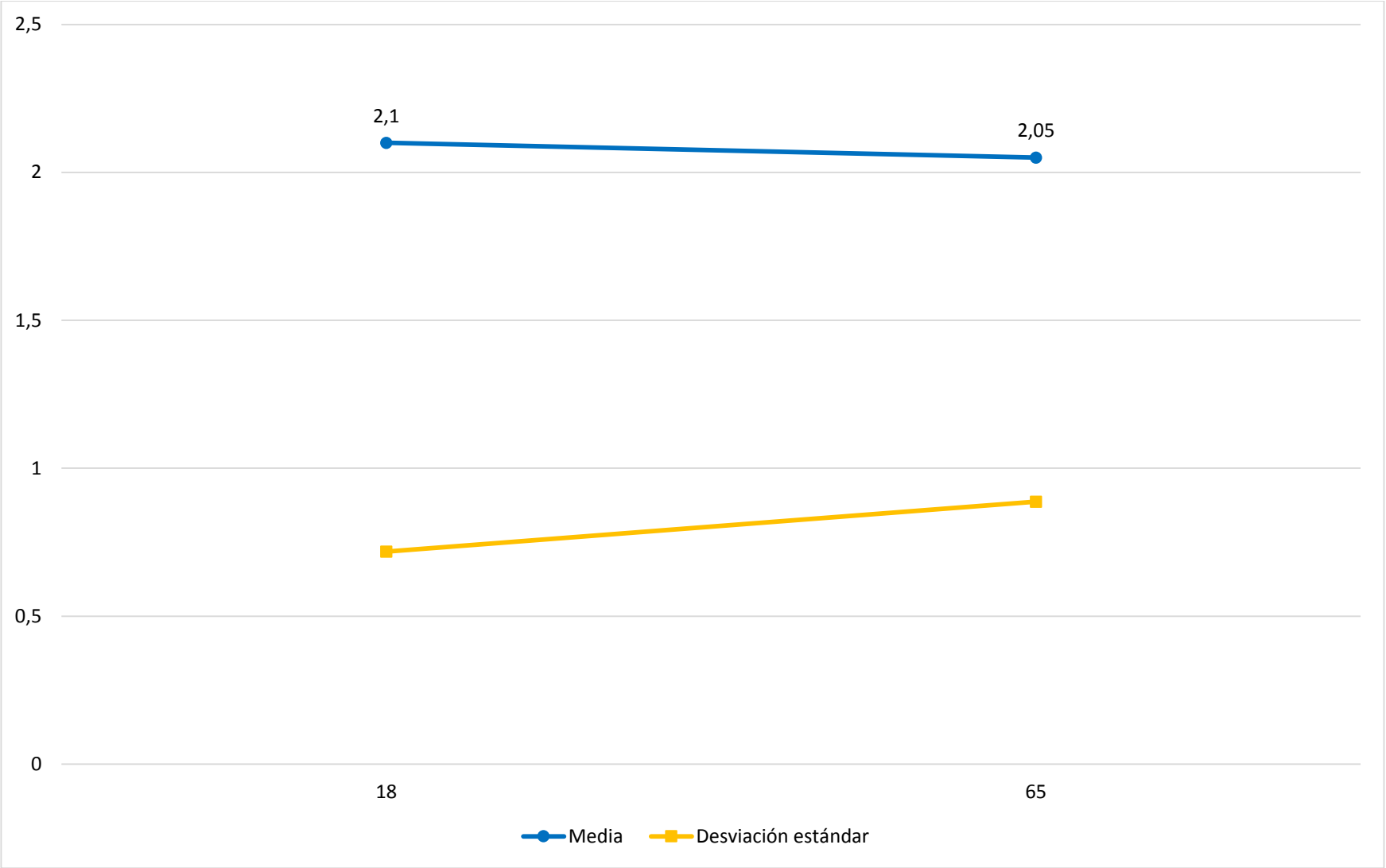

Figura 12. Resultados grado de satisfacción: Dimensión 3.

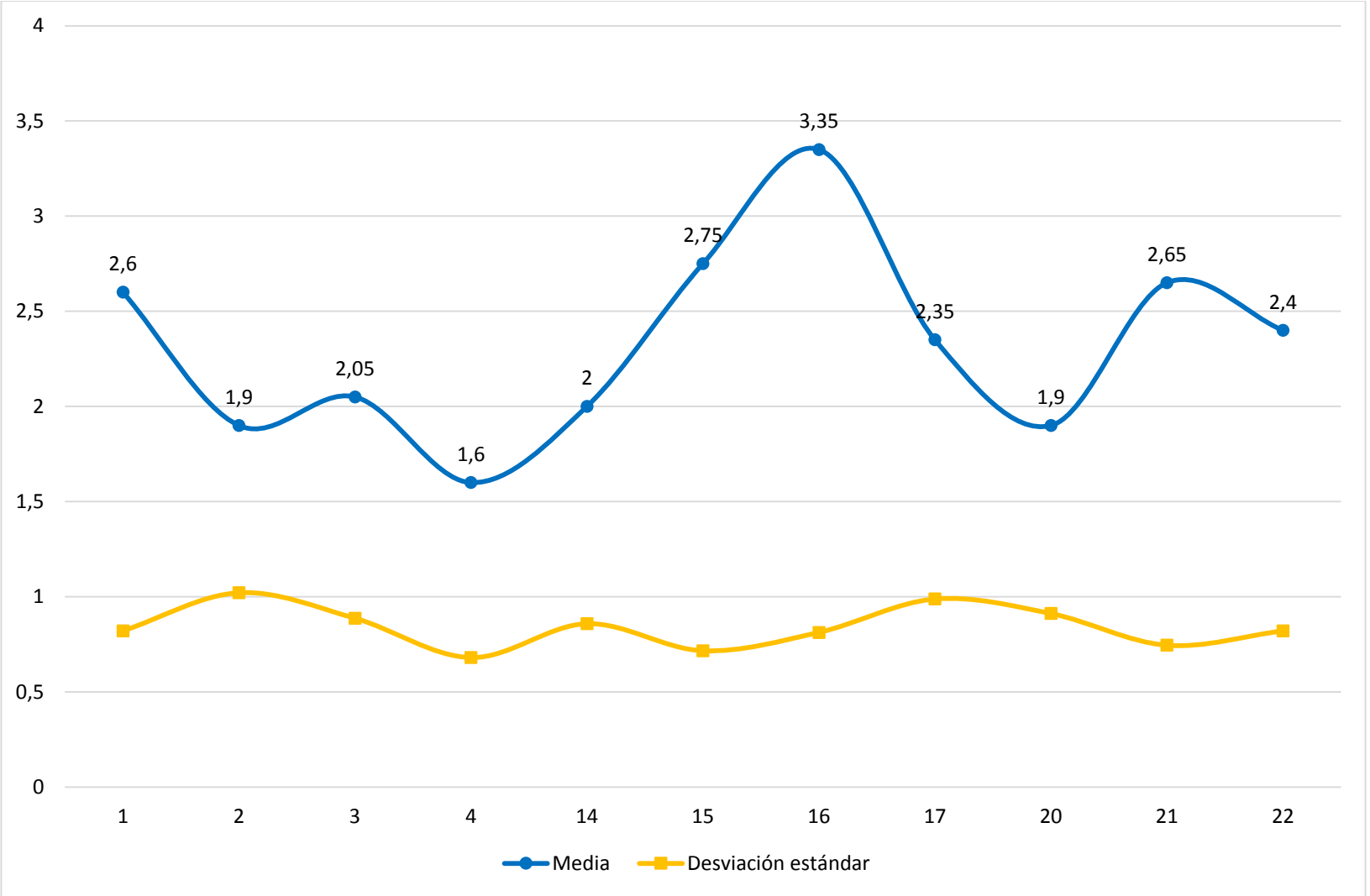

Figura 13. Resultados grado de satisfacción: Dimensión 4.

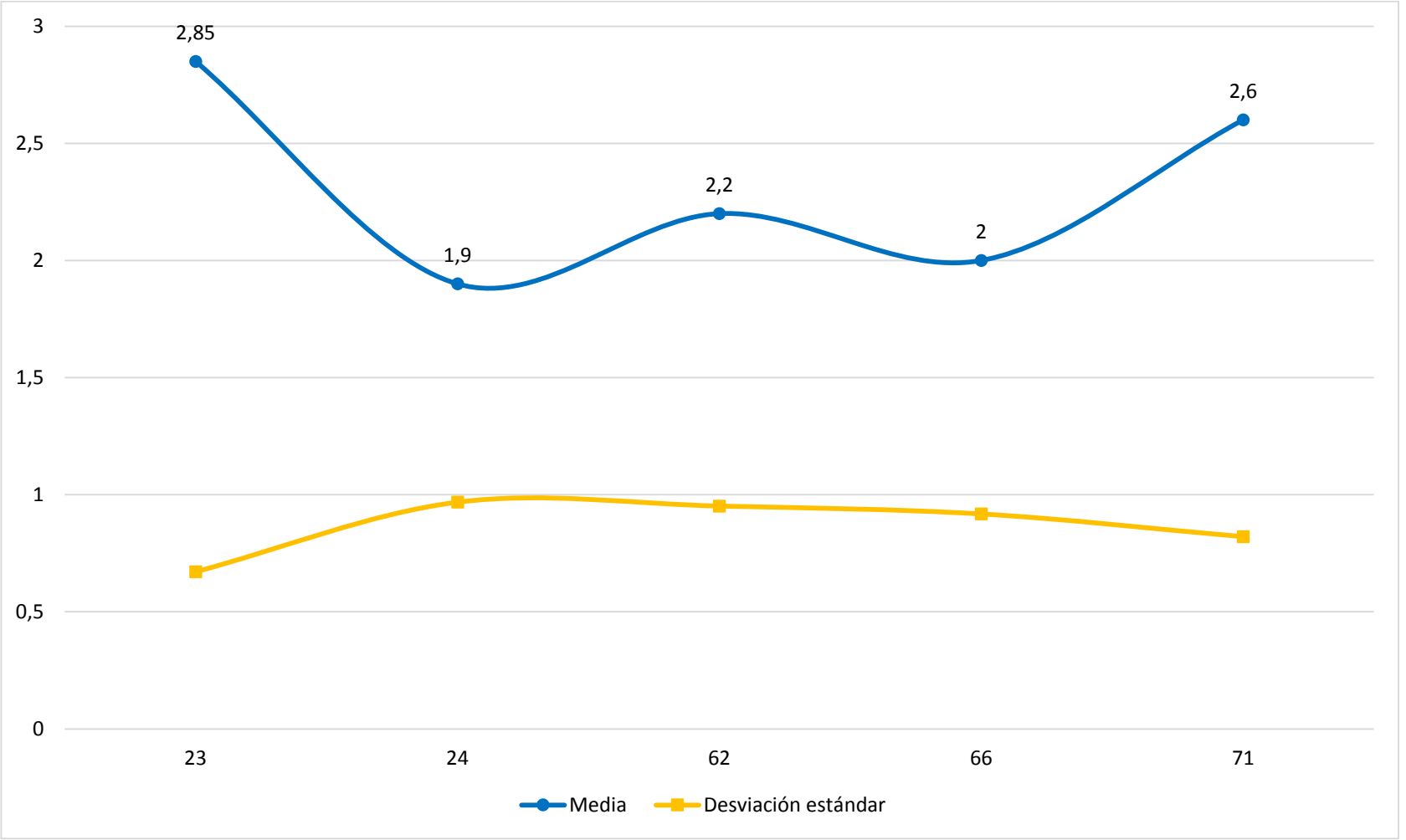

Figura 14. Resultados grado de satisfacción: Dimensión 5.

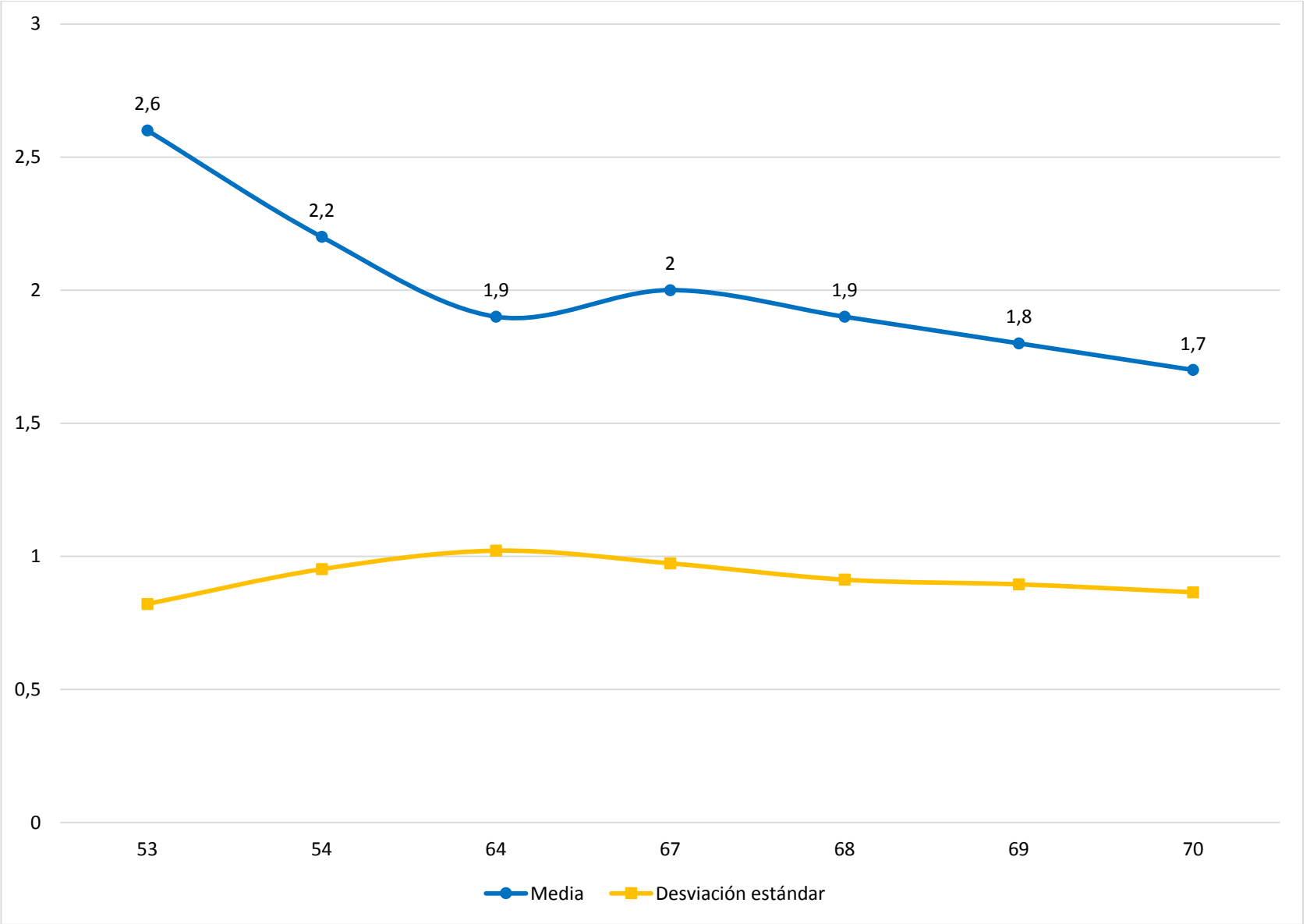

Figura 15. Resultados grado de satisfacción: Dimensión 6.

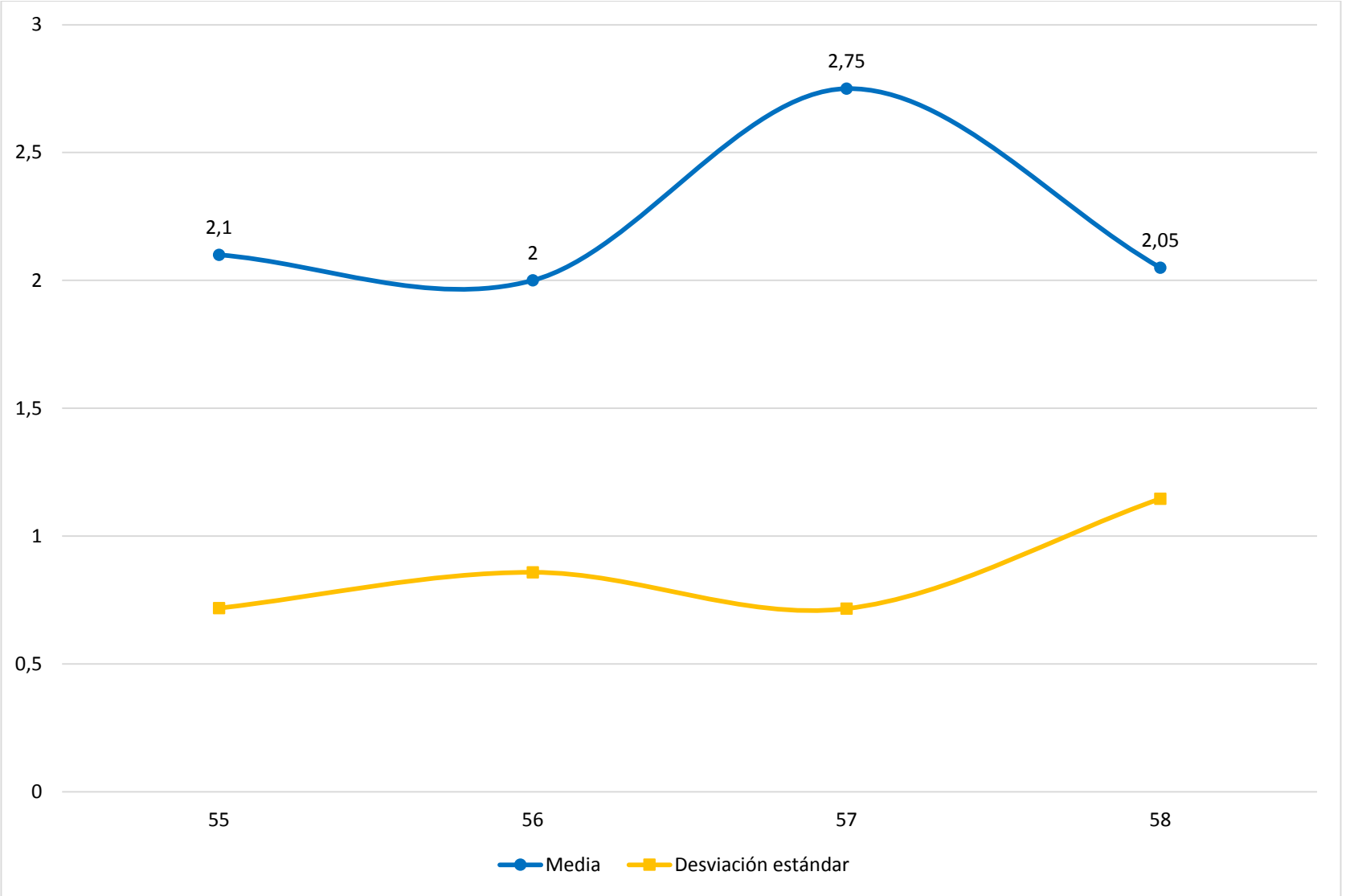

Figura 16. Resultados grado de satisfacción: Dimensión 7.

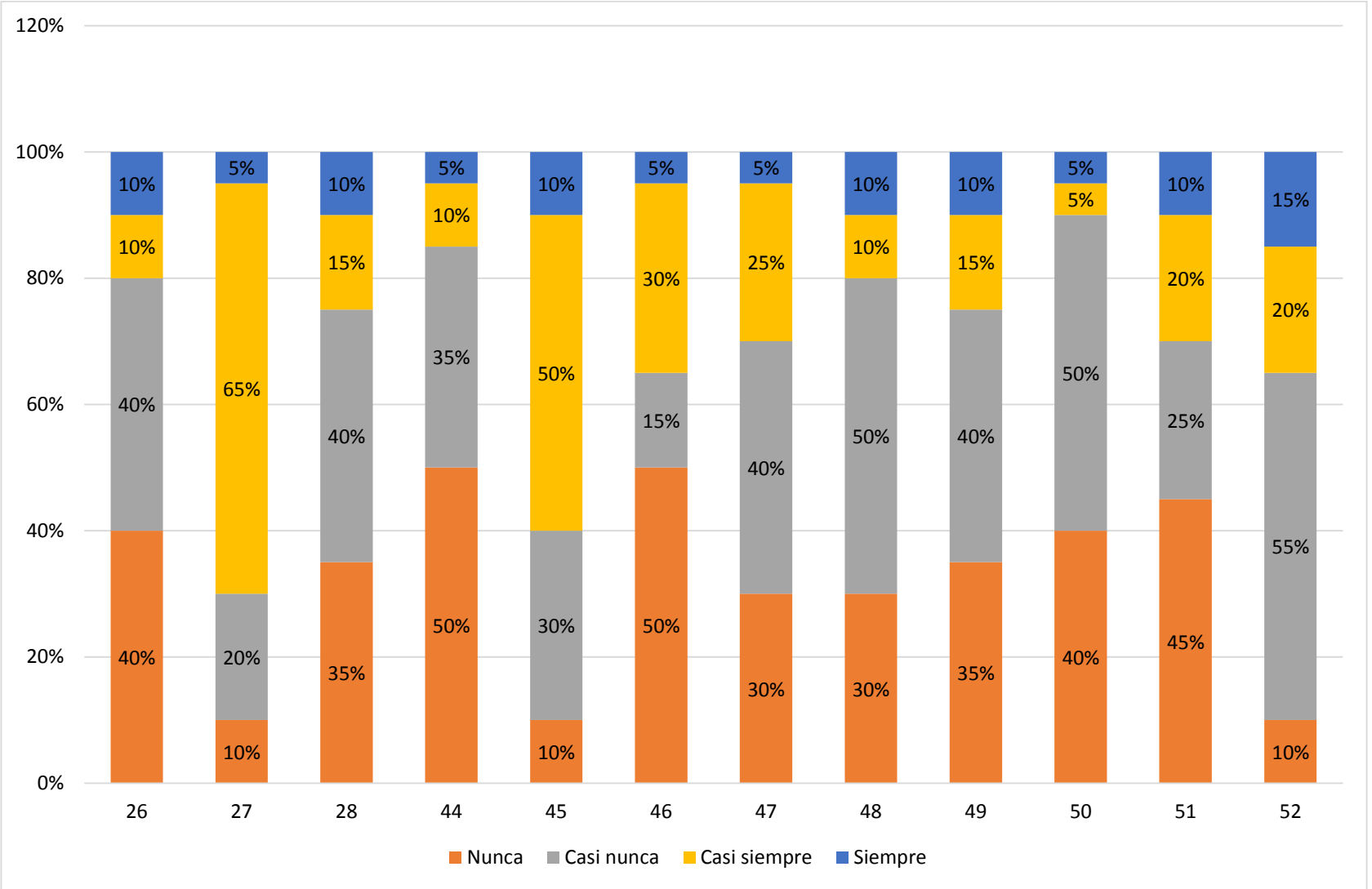

Figura 17. Resultados Escala de frecuencia (valores nominales) – Dimensión 1.

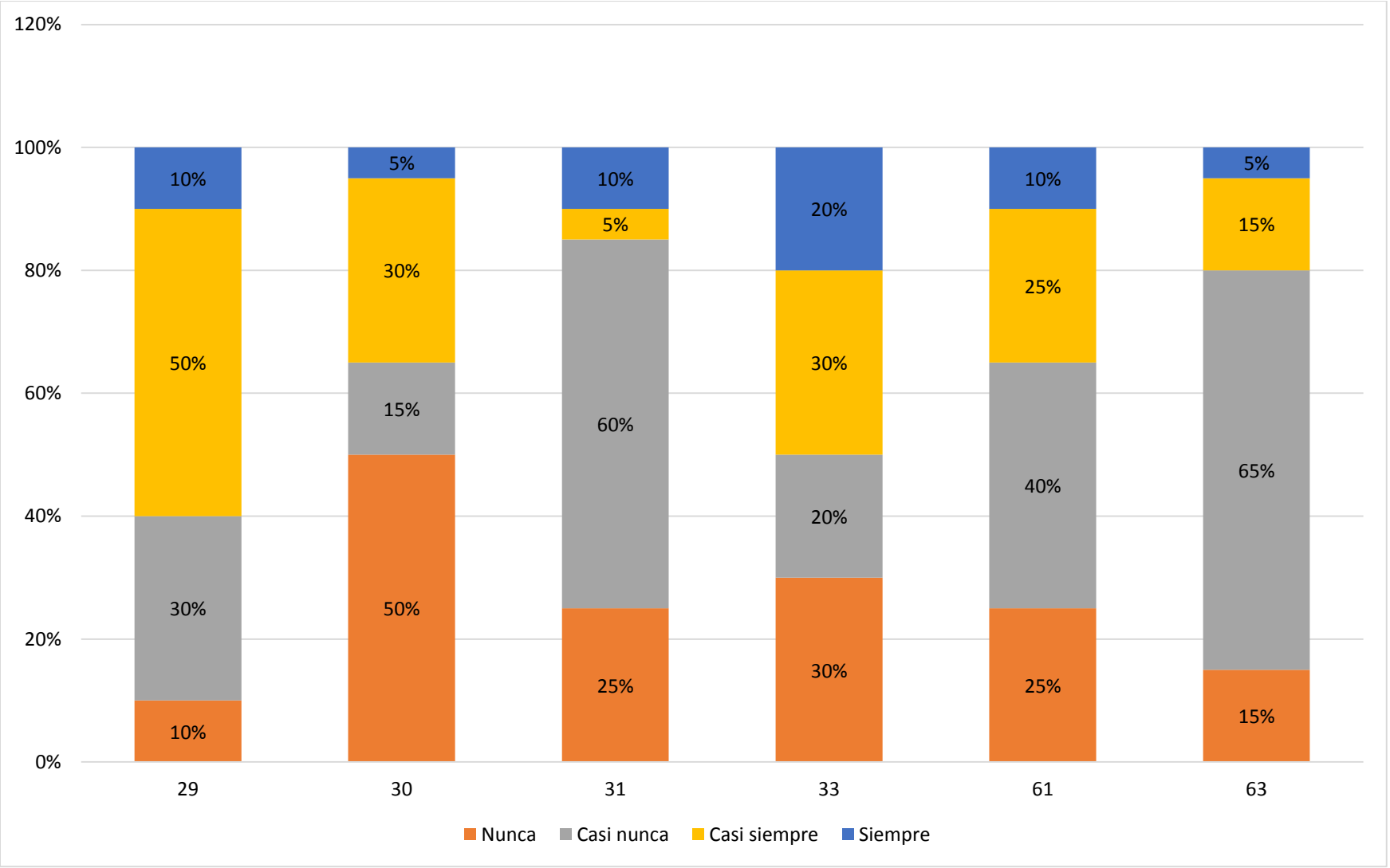

Figura 18. Resultados escala de frecuencia (valores nominales) – Dimensión 2.

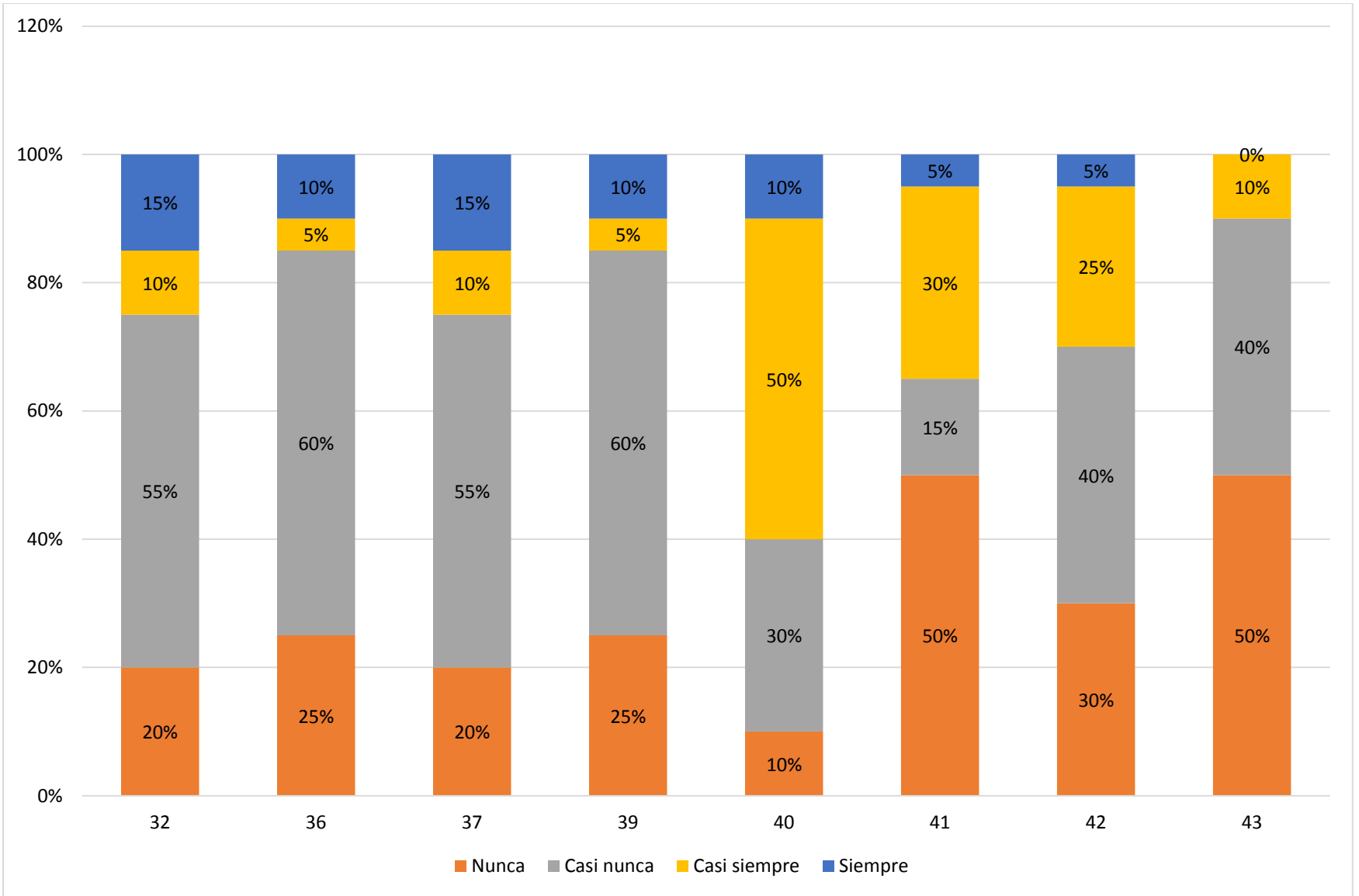

Figura 19. Resultados escala de frecuencia (Valores nominales): Dimensión 3.

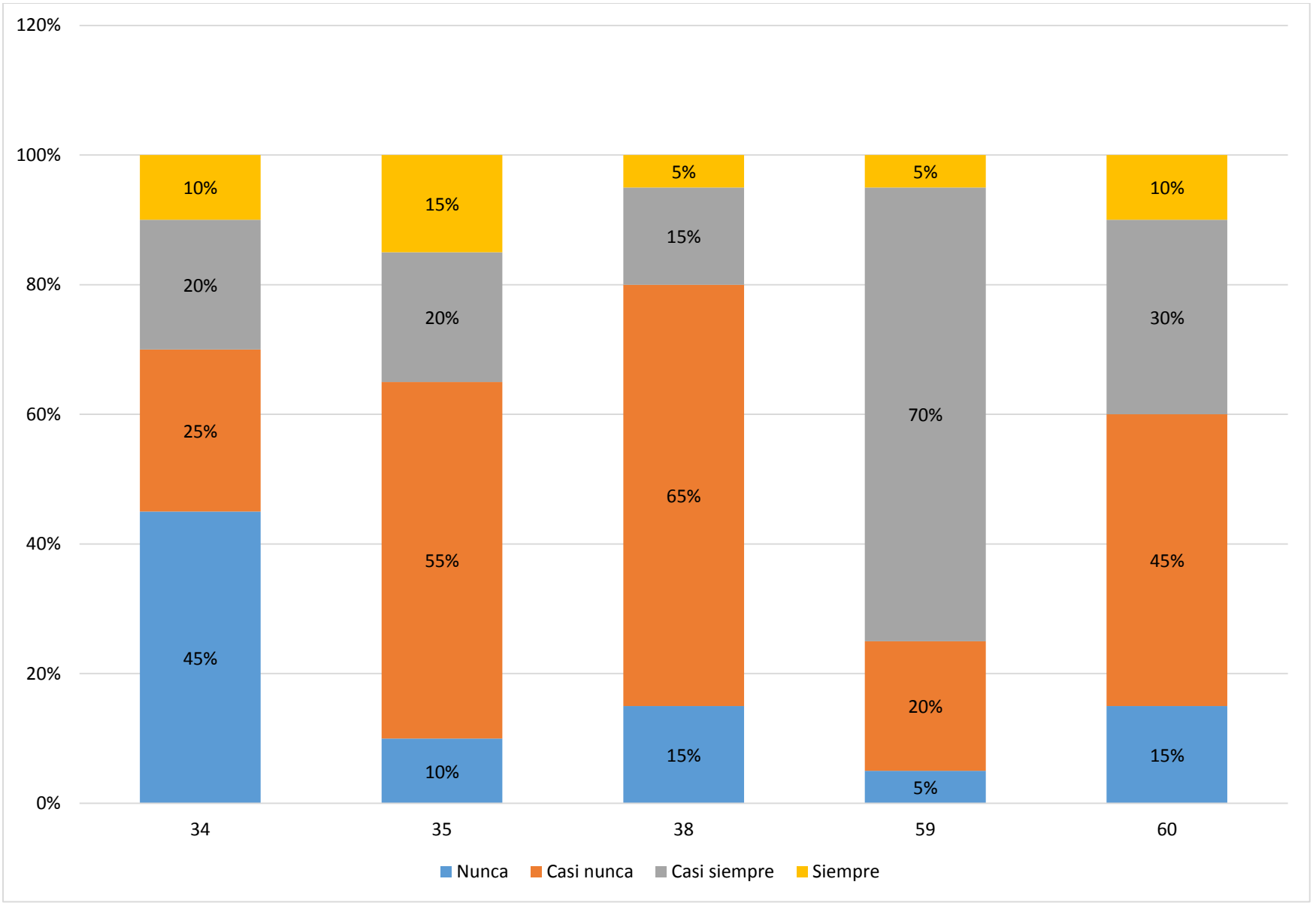

Figura 20. Resultados escala de frecuencia (valores nominales) – Dimensión 5.

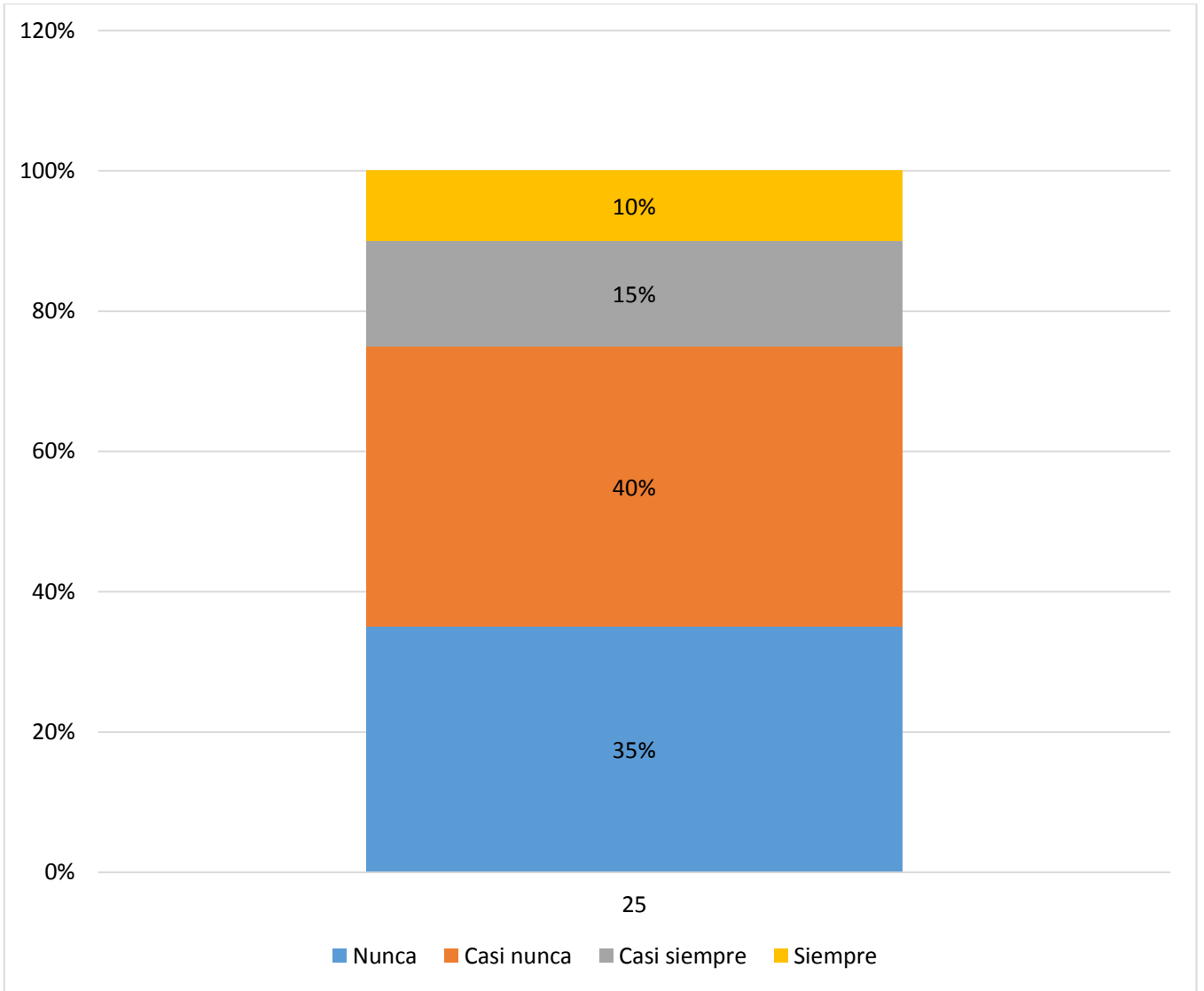

Figura 21. Resultados escala de frecuencia (valores nominales): Dimensión 7

10. Análisis de Resultados

Este estudio realizado aproximadamente con la colaboración de 20 empleados de la firma Tec Cons Ingeniería S.A.S., mediante el cual se evalúa la felicidad y/o satisfacción laboral se encontraron unas cifras muy preocupantes que pueden afectar de manera directa el rendimiento de estas personas. Es por esta razón que en la dimensión 1 se presenta un 5% de los colaboradores que piensa que NUNCA hay soporte institucional del trabajo.

10.1 Soporte institucional para el trabajo

En la Dimensión 1 la estadística arroja que los colaboradores no se sienten satisfechos con el nivel de información formativa que se les brinda para desempeñar sus labores, ya que un 80%, indica que no conocen de manera clara los protocolos para realizar sus funciones en el área asignada, dentro de la organización.

La tendencia hacia el factor positivo se encuentra muy por debajo de lo esperado por la compañía, teniendo en cuenta que a los colaboradores se les brinda la información necesaria y a su vez siempre cuentan con un superior que los orienta para realizar su labor.

10.2 Seguridad en el trabajo

En la Dimensión 2, nuevamente se puede ver que los colaboradores no se encuentran satisfechos con las condiciones laborales que le ofrece la organización, dado que en la mayoría de encuestas la tendencia gira entorno a lo negativo; hay que resaltar que en general se aplicó esta encuesta a colaboradores operativos que por su nivel de escolaridad y academia, se vuelve complejo que puedan ascender

10.3 Integración al puesto de trabajo

En la Dimensión 3, se enfatiza en el trabajo en equipo por parte de los colaboradores y respectivo pares, de igual manera, el posible reconocimiento de sus superiores; donde se puede observar que tampoco están satisfechos con su entorno laboral y la inclinación propende a continuar con un impacto negativo hacia su entorno laboral.

10.4 Satisfacción por el trabajo

En la Dimensión 4, aquí es notable el grado de satisfacción de los colaboradores con cada una de las actividades realizadas a lo largo de su trayectoria laboral dentro de la organización, ya que se sienten felices de poder cumplir con cada uno de los retos propuestos y por crecer más a nivel laboral, cada vez que entregan una labor.

10.5 Bienestar logrado a través del trabajo

En la Dimensión 5, nuevamente se encontró un inconformismo por parte de los colaboradores, donde la tendencia es muy alta y debe ser una alerta importante para Tec Cons Ingeniería S.A.S., comparándolo con las respuestas a la Dimensiones 4 y 5 es un poco contradictorio, ya que son factores que se encuentran muy ligados y la divergencia es bastante.

10.6 Desarrollo personal

En la Dimensión 6, aunque mejora un poco, se mantienen constantes las respuestas presentadas, se observó que los colaboradores están un poco cómodos con esta dimensión, ya que creen que se siente realizados.

10.7 Administración del tiempo libre

Con esta Dimensión 7, se toca un poco las fibras de colaboradores, puesto que el aprovechamiento del tiempo libre es donde pueden descansar con su grupo familiar y cambiar la rutina de la semana; además, de alguna manera se ve retribuido el esfuerzo que realizan en semana al gozar de un descanso merecido.

11. Discusión de los Resultados

El instrumento que se retomó de González (2010) permitió medir la información, a través de un análisis cuantitativo se indica de forma general, la percepción que tienen los colaboradores sobre el funcionamiento y su bienestar, dentro de la compañía.

> Se utilizó un instrumento que nos permite conocer en siete dimensiones; donde en términos generales se mide la seguridad en el trabajo, la satisfacción de colaboradores y el desarrollo personal, para posteriormente facilitar la evaluación de los resultados y poder proponer un plan de acción que permita dignificar a cada empleado y a su vez le permitan mayores beneficios a la empresa. (González, 2010, p.)

Con los resultados obtenidos Tec Cons Ingeniería S.A.S., planifica tareas que cumplen acordemente con la proyección que tiene la empresa, en relación con sus colaboradores, para un plan de mejora continua.

Con respecto a la aplicación del instrumento CVT-GOHISALO, presentado por Parra & Gallego (2011) (no era Hernández y Echeverri así tienen varios autores, se utiliza es el primer apellido) por medio de la Tesis “Calidad de vida laboral en los docentes del programa de administración de negocios de la Universidad del Quindío” donde la satisfacción del grupo de colaboradores es bastante alta frente a los datos arrojados por Tec Cos Ingeniería S. A. S., que permite percibir el nivel de educación de los colabores, esto infiere mucho cuando contestan las preguntas; puede ser comprensión, por rapidez o porque sencillamente la empresa no cumple con las expectativas que cada colaborador tiene.

La población estudiada se caracteriza por ser personas que trabajan en el área operativa en Ingeniería Civil por esa razón las jornadas laborales se pueden aumentar dependiendo del imprevisto de las obras lo que genera malestar dentro del grupo de trabajo y también fue un factor negativo dentro del resultado del instrumento.

12. Conclusiones

Se determinó el grado de felicidad de los colaboradores de la empresa por medio de encuestas que median con una escala el grado de satisfacción frente a las labores realizadas, obteniendo resultados que difieren los unos de los otros. Por ejemplo si en la pregunta 5 se planteaba un cuestionamiento de tipo laboral y en la pregunta 47 el mismo planteamiento, casi con las mismas palabras, respondían con una calificación diferente, lo que conlleva a pensar que no entendieron la pregunta o no responden a conciencia. Pero para esto se tiene pensado aplicar un plan de acción que promueva la elevación del grado de felicidad y alcanzar la satisfacción del trabajador en sus actividades. Posteriormente, volver a realizar la encuesta y explicarla de manera más detallada para obtener resultados apropiados.

Por otra parte se concluye que los trabajadores perciben la felicidad en el trabajo desde diferentes puntos de vista, pues, dicho sentimiento es subjetivo para cada persona, por lo cual se obtuvo diversidad en los resultados de las encuestas. Se cuenta con trabajadores que dicen ser muy felices según la encuesta que respondieron, y también se tienen trabajadores que tienen un grado de felicidad bajo, esto relacionado con el grado de satisfacción laboral y el ambiente en el que se desempeña.

Bibliografía

Aristóteles. (s. f.). *Moral a Nicómano, Libro Primero IV*. Recuperado el 2016, de Obras filosoficas de Aristóteles: http://www.e-torredebabel.com/Historia-de-la-filosofia/Filosofiagriega/Aristoteles/Felicidad.htm

Barre, J. (2014). *Estudio sobre la satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal de auxiliares de punto de venta y de servicios generales Pharmacy's del Norte, Guayaquil.* Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Psicológicas.

Caizaguano, S. (14 de enero de 2017). *Ensayo sobre la Felicidad*. Recuperado el febrero de 2017, de https://www.slideshare.net/shirleylara97/ensayo-felicidad-71006673

Castañeda, B. (12 de marzo de 2015). Por primera vez en Colombia se hablará sobre empresa feliz. (Unipyme, Entrevistador)

Chiumento. (2007). *Happiness at work index.* London: UK: Chiumento.

Delgado, D., Inzulza, M., & Delgado, F. (2012). Calidad de vida en el trabajo: profesionales de la salud de Clínica Río Blanco y Centro de Especialidades Médicas. *Medicina y Seguridad en el Trabajo, 58 (228), julio-septiembre*, 216-223.

Gaitán, I. (23 de septiembre de 2014). *La felicidad está cada vez más en el foco de las empresas*. Recuperado el 2016, de Revista Portafolio No. 9 : http://www.portafolio.co/revista/gerencia-felicidad-42076

Gamero, H. Y. (2013). *La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad*. Recuperado el 28 de febrero de 2017, de Ciencia & Trabajo, 15 (47), pp. 94 - 102: https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000200010

González, R., Hidalgo, G., Salazar, J. G., & Preciado, M. L. (2009). *Instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo (CVT-GOHISALO): Manual para su aplicación y su*

interpretación . Guadalajara, México: De la Noche.

Lyubomirsky, S. (2008). *La ciencia de la felicidad. Un método probado para conseguir el bienestar.* Santiago de Chile: Urano.

Lyubomirsky, S., & Lepper, H. (1999). A measure of subjetive happiness: preliminary reliavility and construct validation. *Social Indicators Research, 46,* 137 - 155.

Maldonado, G. (10 de abril de 2013). *Análisis y determinación de los índices de satisfacción laboral del talento humano de la empresa Eléctrica Regional del Sur S. A. (EERSSA), de la ciudad de Loja (Ecuador) (tesis de pregrado)*. Recuperado el 2016, de Universidad Nacional de Loja, Administración de Empresas: http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/117

Moyano, E., & Ramos, N. (2007). Bienestar subjetivo: midiendo satisfacción vital, felicidad y salud en población chilena de la región Maule. *Universum, 22 (2),* 177-193.

Parra, L. M., & Gallego, L. A. (2013). *Calidad de vida laboral en los docentes del Programa de Administración de Negocios de la Universidad del Quindío, (tesis especialización).* Manizalez, Caldas: Universidad de Manizales, Especialización en Gerencia del Talento Humano.

Rodríguez, A. (2010). *Felicidad, productividad y felicidad en el trabajo.* Bogotá, D. C.: s. n. .

Rueda, M. I. (20 de noviembre de 2014). Empleados felices, empresas mas productivas. (E. Espectador, Entrevistador)

Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera, (tesis pregrado).* Rosario, Argentina: Universidad Abierta Interamericana, Facultad de Psicología y Relaciones Humanas.

Valdivieso, A. (8 de mayo de 2014). *La felicidad*. Recuperado el 2016, de http://lafelicidad29.blogspot.com.co/

Warr, P. (2013). *Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada.* Reino

Unido: University of Sheffield.