

UNIVERSIDAD MILITAR

NUEVA GRANADA



**Técnicas de medición de la felicidad y su relación entre la productividad y calidad de vida
de los empleados en las organizaciones actuales**

Autor: Andrea Rodríguez

ENSAYO DE GRADO

Presentado a: Dr. Jackson Pereira

**Universidad Militar Nueva Granada
Especialización Mercadeo de Servicios
Seminario de Investigación
Bogotá, 02 de julio de 2013.**

Contenido

Titulo.....	3
Resumen.....	3
Justificación	3
Delimitación del Problema	5
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Marco Teórico.....	7
Desarrollo del Trabajo	11
La felicidad de los empleados y su relación con la productividad de las organizaciones.....	11
Tabla 1: Tabla factores felicidad e infelicidad en el trabajo	13
Relevancia de la inversión de las organizaciones en la felicidad de sus empleados.....	14
Técnicas de medición de la felicidad	15
Tendencias del mercado acerca de la felicidad.....	18
Conclusiones	19
Referencias Bibliográficas	21

TABLAS

Tabla 1: Tabla factores felicidad e infelicidad en el trabajo.....	12
Tabla 2: Técnicas de medición para la felicidad número de publicaciones y noticias sobre la felicidad 1990 – 2011.....	15
Tabla 3 : Preguntas mínimas utilizadas para medir la felicidad.....	16

Título

Técnicas de medición de la felicidad y su relación entre la productividad y calidad de vida de los empleados en las organizaciones actuales.

Resumen

Las empresas actuales buscan estrategias para aumentar la productividad y satisfacción de sus empleados y como medirlo es un reto, en la actualidad las organizaciones son conscientes que no solo las características del producto, las estrategias de marketing para la venta los llevan a tener una mayor rentabilidad sino que también el endomarketing¹ es parte fundamental, no solo en términos de satisfacción si no de felicidad de sus empleados y su relación frente a la productividad.

Llegar a unificar el término de felicidad y como encontrarla en cada uno de nosotros y en los empleados de las compañías no es una tarea fácil, ya que este término es muy subjetivo, pero si logramos descubrir su sentido real y como medirlo, las organizaciones no solo lograrían la productividad si no que adicionalmente aportarían como empresa socialmente responsable, que redundaría en una mejor imagen de marca y mayor posicionamiento.

Justificación

Con esta investigación se pretende definir técnicas de medición de la felicidad y su relación entre la productividad y calidad de vida de los empleados de las organizaciones, la importancia de la

¹ Endomarketing: Que postula la importancia del Cliente Interno, es un conjunto de técnicas que permiten vender a su empresa a un mercado que está conformado por sus propios trabajadores (clientes internos).

inversión por parte de las compañías en su cliente interno, que en la actualidad más que una tendencia es una estrategia que se traduce en ventaja competitiva de las empresas.

El propósito de nuestra existencia es buscar la felicidad, muchos pensadores occidentales han estado de acuerdo con ella desde Aristóteles hasta William James. (Dalai Lama & Howard C. Cutler, M. D., 1998, Pag.6).

La felicidad es un concepto complejo que ha sido abordado desde muchas perspectivas, tales como la filosófica y la artística. La perspectiva científica se caracteriza por ofrecer una definición operacional de la felicidad que, aunque no comprende la complejidad de otras perspectivas consideran sobre este concepto, si permite su medición. En palabras simples la felicidad es definida como el grado en que una persona aprecia la totalidad de su vida presente de forma positiva y experimenta afectos de tipo placenteros. El Interés de medir la felicidad es compartido por muchas autoridades, académicos y profesionales comprometidos con mejorar el bienestar no monetario de las personas, Organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el desarrollo Económico OCDE y la Organización de las Naciones Unidas ONU apoyan oficialmente la implementación de mediciones de felicidad y bienestar subjetivo. (Instituto de Políticas Públicas, 2011, Pag2.).

La investigación psicológica de la felicidad o bienestar subjetivo, se ha incrementado notablemente en las últimas décadas, a punto de convertirse en el comportamiento más investigado por la novísima psicología positiva. No obstante los avances en la investigación de la felicidad, las pruebas para evaluarla son relativamente escasas; entre las más conocidas y acreditadas se encuentran el Oxford happiness inventory OHI, construido por Argyle, Martin y Crossland (1989) y satisfaction with life scale fue desarrollada por Diener, Emmons, Larsen y Griffin. El escaso número de instrumentos para medir la felicidad nos ha llevado a construir una nueva escala para medirla (Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology - 2006, Vol. 40, Núm. 1 pp. 99-106)

Es importante tener en cuenta que solamente buscamos las técnicas para medir la felicidad si no su impacto en la calidad de vida y productividad de las organizaciones, no es desconocido que las empresas buscan en la actualidad la satisfacción, palabra que ha migrado y evolucionado a la felicidad de sus empleados para lograr calidad de vida y generar mayor productividad en sus organizaciones.

En los últimos años la psicología positiva² focaliza su atención en el bienestar y la felicidad de las personas en el ámbito laboral. Las empresas deben cumplir ciertas características con el fin de fomentar la felicidad de los trabajadores. Ello significa asumir, que la persona posee una vida personal, y que, por tanto se le debe ayudar a compaginar ambos ámbitos de la vida.

Los resultados del GMJ Employee Engagement Index demuestra la correlación muy fuerte entre la felicidad en el trabajo y el compromiso de los empleados. (Journal of Organizational culture, communications and conflicto, Volumen 10, No. 1, 2006, Pag8).

Delimitación del Problema

Encontrar como llegar a lograr la felicidad, su relación con la productividad y las técnicas de medición es el objetivo de este ensayo. Tener en cuenta el funcionamiento de nuestro cerebro, los agentes internos y externos, los estudios realizados acerca de este tema, las tendencias y estrategias para lograr la productividad son temas a tratar para tener un panorama más claro de la importancia de la inversión en el cliente interno.

La felicidad es un estado de ánimo caracterizado por dotar a la personalidad de quien la posee de un enfoque del medio positivo, El 30% de los factores que influyen en la felicidad son genéticos, pero en la gran mayoría podemos influir y elegir para ser más dichosos”(Eugenio de Andrés & ángel Martin, 2010, Pág. 2.)

Pedro Rojas, blogger de Senior Manager y miembro del Consejo Asesor del Observatorio de la Blogosfera de RRHH, da un paso más allá tratando de establecer vínculos concretos entre la felicidad y la productividad en los puestos de trabajo, partiendo de la siguiente premisa “una persona feliz, podrá enfocar toda su capacidad creativa hacia las actividades que realiza, sacando mayor provecho y mayor rendimiento del tiempo invertido; con los consiguientes beneficios, tanto a nivel personal, como para la empresa”(Eugenio de Andrés & ángel Martin, felicidad en el

² La psicología positiva trata de identificar la base de muchas emociones positivas: felicidad, optimismo, alegría, creatividad, gratitud. Estudia las raíces del bienestar psicológico.

trabajo (2010), Pág. 7. Recuperado de www.tatum.es/blogosferarrhh/Multimedia/.../ebook_felicidad_trabajo.pdf

Se ha demostrado, por ejemplo, que quienes declaran una alta felicidad tienen una mayor actividad cerebral en la zona de los pensamientos y las emociones placenteras (corteza prefrontal izquierda), y sus amigos suelen confirmar su satisfacción vital de forma independiente. También se ha demostrado que quienes declaran una alta felicidad demuestran con mayor regularidad Actitudes positivas como sonreír frecuentemente o manifestar verbalmente una satisfacción, y tienen una mejor respuesta a las enfermedades. (Instituto de Políticas Públicas, 2011, Pág. 5.)

Por ello identificar técnicas de medición de la felicidad es una herramienta importante para las organizaciones que buscan mayor productividad y un aporte significativo al recurso humano.

¿Cuál sería la mejor forma de medir la felicidad de los empleados y el impacto que tiene este concepto en el cumplimiento de los objetivos organizacionales y/o productividad de las compañías en la actualidad?

Objetivo General

Identificar técnicas de medición de la felicidad y su relación entre la productividad y la calidad de vida de los empleados en las organizaciones actuales.

Objetivos Específicos

1. Relacionar el concepto de la felicidad de los empleados con la productividad de las organizaciones.
2. Demostrar la relevancia de la inversión de las organizaciones en la felicidad de sus empleados.
3. Identificar técnicas de medición de la felicidad en la actualidad.
4. Mostrar tendencias del mercado acerca de la felicidad.

Marco Teórico

La felicidad es un estado de ánimo caracterizado por dotar a la personalidad de quien la posee de un enfoque del medio positivo.”(Eugenio de Andrés y ángel Martín, 2010, Pág. 2.)

La base fundamental de nuestra felicidad es la habilidad para dominar nuestro entorno, la manera de ver nuestro alrededor, valorar y agradecer lo que se tiene. Sin embargo se quiere comparar y dar a conocer algunos de los conceptos de este término.

La felicidad posee diversas definiciones, que varían de acuerdo a la visión que tiene cada autor.

Dalai Lama nos dice que el propósito fundamental de nuestra vida es buscar la felicidad. Tanto si se tienen creencias religiosas como si no, si se cree en talo cual religión, todos buscamos algo mejor en la vida. Así pues, creo que el movimiento primordial de nuestra vida nos encamina en pos de la felicidad.» (Dalai Lama, El arte de la felicidad. (2001), Pág. 2. Recuperado de <http://academic.uprm.edu/dpesante/docs-apicultura/artedelafelicidad.PDF>)

Otros definen la felicidad operacional como: “La felicidad es un concepto complejo que ha sido

Abordado desde muchas perspectivas, tales como la filosófica y la artística. La perspectiva científica se caracteriza por ofrecer una definición operacional de la felicidad que, aunque no comprende toda la complejidad que otras perspectivas consideran sobre este concepto, sí permite su medición. En palabras simples, la felicidad es definida como el grado con que una persona aprecia la totalidad de su vida presente de forma positiva y experimenta afectos de tipo placentero”. (Instituto de Políticas Públicas, 2011, Pag2.)

Según la RAE la felicidad es “Estado del ánimo que se complace en la posesión de un bien “. Si recurrimos a una fuente más 2.0, filosofía con la que se ha cocreado este eBook, la Wikipedia nos dice que es un estado de ánimo caracterizado por dotar a la personalidad de quien la posee de un enfoque del medio positivo y un estado de paz interior. Es definida como una condición interna

de satisfacción y alegría”. Esta segunda definición probablemente encaja mejor con el objeto de este estudio, pero por no adelantar conclusiones, vamos a centrarnos en una circunstancia que prácticamente todos los autores que han escrito sobre el tema, que han sido muchos, y desde hace muchos siglos, Aristóteles ya decía que la meta de la vida es ser feliz, coinciden, y es el gran componente subjetivo que implica cualquier aproximación a la felicidad. “Es un estado de ánimo caracterizado por dotar a la personalidad de quien la posee de un enfoque del medio positivo” (Eugenio de Andrés & Ángel Martín, felicidad en el trabajo (2010), Pág. 7. Recuperado de www.tatum.es/blogosferarrhh/Multimedia/.../ebook_felicidad_trabajo.pdf)

Por su parte en la Enciclopedia Wikipedia encontramos que “la calidad de vida es el bienestar, felicidad y satisfacción de la persona que permiten una capacidad de actuación o de funcionar en un momento de la vida. Es un concepto subjetivo propio de cada individuo que está muy influido por el entorno en el que vive como sociedad, cultura, escalas de valores”. Y más adelante añade: “Las tres condiciones que engloban e íntegramente comprenden la calidad de vida son:

- Dimensión física
- Dimensión psicológica
- Dimensión social

(Estudios de Economía Aplicada, 2009: 1-26 • Vol. 27-2)

Aunque solemos dar por sentado que tenemos derecho a ser felices, se trata de una idea bastante reciente, como explica el historiador Darrin McMahon en Una historia de la felicidad (Taurus, 2005).

Esta idea procede de la Ilustración, en el siglo XVIII. Sin embargo, del concepto de felicidad se empezó a hablar mucho antes. La mención más antigua que se conserva es del siglo VIII a. C., y, como ocurrió durante toda la antigüedad, estaba ligada a la tragedia. De llegar a alcanzarla, era algo que simplemente sucedía, no se podía hacer nada por conseguirla, de manera que la gente, impotente, esperaba resignada. De hecho, esa relación entre la dicha y la fortuna marcó el nacimiento de vocablos en la mayoría de las lenguas indoeuropeas para designar este concepto. (Mari Cruz Ortega Teruel (2007), El Concepto de la felicidad en la Ilustración, Pág. 1. Recuperado de www.ugr.es/~inveliteraria/PDF/Felicidad.pdf)

Algunos ejemplos en las lenguas occidentales son los siguientes: happiness proviene del inglés medio happ que significa ocasión, fortuna, de aquí evolucionará también el verbo “to happen” (suceder, ocurrir). El término francés, bonheur, procede de bon (bueno) y heur (suerte o fortuna). En italiano, español, portugués y catalán, felicità, felicidad, felicidade y felicitat derivan del término en latín felix, que a veces significa suerte y, otras, destino. Y, curiosamente, aunque es en los albores de la humanidad cuando se empieza a relacionar la felicidad con el azar, la mayoría de las palabras que surgen para denominar este concepto no aparecen hasta mucho después, hasta la Edad Media. A continuación expongo una relación de distintas definiciones que han trascendido y han ido modelando el pensamiento de occidente en relación al concepto de felicidad.

1. Felicidad en general, es un estado de satisfacción debido a la propia situación en el mundo.

Por esta relación de satisfacción, la noción de Felicidad se diferencia de la de Beatitud, que es el ideal de una satisfacción independiente de la relación del hombre con el mundo, y por lo tanto, restringida a la vida contemplativa o religiosa. Nació en la antigua Grecia, cuando Tales de Mileto, afirmó que es sabio “quien tiene un cuerpo sano, fortuna y un alma bien educada”.

2. Felicidad es la medida del placer y la proporción de la vida. O sea como el mantenerse alejado de todo defecto y de todo exceso. Esta definición la proporciona Demócrito.

3. La Felicidad es el sistema de los placeres. Solo el placer es el bien porque solamente él es deseado por sí mismo y, por lo tanto, es el fin en sí. El fin es el placer particular, la Felicidad es el sistema de los placeres. Definición de Aristipo que, como veremos, tomaran posteriores filósofos. Platón negó que la Felicidad consistiera en el placer y, en cambio, la consideró relacionada con la virtud. Hegugesias negó la posibilidad de la Felicidad por el hecho de que los placeres son muy raros y efímeros. Tiendo a estar de acuerdo con ambos.

4. Para Platón el concepto de Felicidad es semejante al de Tales: son felices los que poseen bondad y belleza.

5. Aristóteles dijo que las personas Felices deben poseer tres especies de bienes: externos, del cuerpo y del alma.

Estas definiciones se complican con la de beatitud y hace más difícil el logro de una felicidad. (Mari Cruz Ortega Teruel (2007), El Concepto de la felicidad en la Ilustración, Pág. 1. Recuperado de www.ugr.es/~inveliteraria/PDF/Felicidad.pdf)

La felicidad no es un estado de éxtasis que se deba perpetuar continuamente, es la decisión de vivir tu presente sin toxinas mentales y emocionales las cuales te roban tu calidad de vida. Esas toxinas se presentan en forma de recuerdos, miedos, insatisfacciones, frustraciones y apegos, entre otras. La eliminación de estos espacios tóxicos te permite ser feliz. Toxinas como el odio y la obsesión envenenan tu mente y producen tristeza, resentimiento, frustración, culpa y enojo entre muchas otras manifestaciones que dañan la vida. Ser y estar feliz es una decisión personal. Para lograr este estado debemos alejarnos de las toxinas mentales y emocionales que continuamente afectan nuestras acciones y por ende nuestras relaciones. (Nelson Abdul Pardo (2013) El Impacto de la felicidad en la productividad, Revista empresarial y laboral, Vol. (10), Recuperado de <http://www.revistaempresarial.com/pymes/el-impacto-de-la-felicidad-en-la-productividad.html>)

En los últimos años el término de felicidad se relaciona con la Psicología Positiva tratando de identificar la base de muchas emociones positivas como la felicidad y cuáles son sus raíces, estas investigaciones sobre el bienestar psicológico aportan de manera significativa a las personas y en la actualidad de manera empresarial y corporativa.

En los últimos años la psicología positiva focaliza su atención en el bienestar y la felicidad de las personas en el ámbito laboral. Las empresas deben cumplir ciertas características con el fin de fomentar la felicidad de los trabajadores. Tal tarea puede resultar costosa, por lo que debe partirse de una cultura organizacional flexible y de apoyo. Ello significa asumir, que la persona posee una vida personal, y que, por tanto se le debe ayudar a compaginar ambos ámbitos de la vida. (Alfredo Rodríguez Muñoz y Ana Isabel Sanz, *Mente y cerebro*, (2011) Pág. 44 Recuperado de <http://www.investigacionyciencia.es/files/7481.pdf>).

- Entrenar la mente para la felicidad uno de los caminos hacia ella. El hecho de señalar el estado mental como el factor fundamental para alcanzar la felicidad no significa negar que debemos satisfacer nuestras necesidades físicas básicas de alimentación, vestido y cobijo. Pero, una vez satisfechas esas necesidades, el mensaje es claro: no necesitamos más dinero, ni más éxito o fama, no necesitamos tener un cuerpo perfecto ni una pareja perfecta... en este momento tenemos ya una mente con todo lo imprescindible para alcanzar la completa felicidad. Al presentar este enfoque para trabajar con la mente, el Dalai Lama dijo: -Al referirnos a la «mente» o «conciencia», no debemos olvidar que hay muchas variedades de ella. Tal como sucede con las

condiciones externas o los objetos, unos son muy útiles, otros nocivos y algunos neutros; al tratar con la materia exterior solemos identificar primero las sustancias útiles, para cultivarlas y beneficiarnos, y nos libramos de las nocivas. De modo similar, hay miles de «mentalidades» diferentes. Entre ellas, algunas son muy útiles y deberíamos fomentarlas. Otras son negativas, muy nocivas, y deberíamos intentar desecharlas. »Así pues, el primer paso en la búsqueda de la felicidad es aprender. Primero tenemos que aprender cómo las emociones y los comportamientos negativos son nocivos y cómo son útiles las emociones positivas. Tenemos que darnos cuenta de que dichas emociones no sólo son malas para cada uno de nosotros, personalmente, sino también para la sociedad y el futuro del mundo. Saberlo fortalece nuestra determinación de afrontarlas y superarlas. Por otra parte, debemos ser conscientes de los efectos beneficiosos de las emociones y comportamientos positivos; ello nos llevará a cultivar, desarrollar y aumentar esas emociones, por difícil que sea: tenemos una fuerza interior espontánea. A través de este proceso de aprendizaje, del análisis de pensamientos y emociones, desarrollamos gradualmente la firme determinación de cambiar, con la certidumbre de que tenemos en nuestras manos el secreto de nuestra felicidad, de nuestro futuro, y de que no debemos desperdiciarlo. (Dalai Lama, El arte de la felicidad. (2001), Pág. 13. Recuperado de <http://academic.uprm.edu/dpesante/docs-apicultura/artedelafelicidad.PDF>)

Desarrollo del Trabajo

La felicidad de los empleados y su relación con la productividad de las organizaciones.

Felicidad y trabajo pueden ser conceptos antagónicos, sin embargo no lo son, actualmente las organizaciones se hacen conscientes de la importancia de la felicidad de sus empleados y la relación directa que tiene este concepto con la productividad.

“encuentra la felicidad en el trabajo o nunca serás feliz (Alfredo Rodríguez Muñoz y Ana Isabel Sanz, *Mente y cerebro*, (2011) Pág. 42 Recuperado de <http://www.investigacionyciencia.es/files/7481.pdf>).

Gestionar la felicidad debe estar en la agenda de los gerentes de recursos humanos como una prioridad de carácter laboral, no solo por el bienestar de los empleados sino por el

impacto que tiene la felicidad en la productividad. La gente feliz tiende a aumentar el compromiso con su trabajo, sus colaboradores y compañeros de trabajo.

El filósofo y psicólogo israelita Tal Ben-Shahar, profesor de la Universidad de Harvard, ha hecho popular la Psicología Positiva durante los últimos años, a través de cátedras realizadas por todo el mundo donde promueve la búsqueda de la felicidad tanto en forma personal como empresarial, a este respecto dice lo siguiente: "Si trabajo en algo que es significativo para mí, si siento que es importante, si creo que hace la diferencia, y si además disfruto de mi trabajo y experimento placer, entonces, mi trabajo me entrega felicidad". Una persona feliz tiende a enfocar sus talentos y capacidades hacia las actividades de productividad que realiza en forma más creativa y participativa, por lo tanto, mejora notablemente su rendimiento profesional y sus relaciones interpersonales. (Nelson Abdul Pardo (2013) El Impacto de la felicidad en la productividad, Revista empresarial y laboral, Vol. (10), Recuperado de <http://www.revistaempresarial.com/pymes/el-impacto-de-la-felicidad-en-la-productividad.html>)

La felicidad en los equipos de trabajo también promueve el optimismo, la proactividad, la motivación, el trabajo en equipo, los procesos de cambio, y por ende la colaboración y la participación en los diferentes procesos de una organización.

- De acuerdo con el estudio “Felicidad y Trabajo”, realizado por la consultora Crecimiento Sustentable, la gente feliz presenta hasta 33 por ciento mayor energía y dinamismo, que deriva en mayor eficiencia y productividad en las empresas. El análisis refirió que un empleado feliz tiene menos riesgos en el lugar donde labora, previene accidentes, ve las cosas buenas de los problemas o incidentes negativos que se presenten y ello hace que tome decisiones que ayudan a salir de las adversidades. Asimismo, un ambiente positivo hace que los trabajadores tengan relaciones personales positivas, control y autonomía, desarrollen su creatividad, cumplan con objetivos, y por tanto exista equilibrio entre la vida personal y laboral. (Nelson Abdul Pardo (2013) El Impacto de la felicidad en la productividad, Revista empresarial y laboral, Vol. (10), Recuperado de <http://www.revistaempresarial.com/pymes/el-impacto-de-la-felicidad-en-la-productividad.html>)

De acuerdo a las diferentes perspectivas y estudios, la relación productividad vs felicidad es directa sin lugar a dudas, la evolución de las empresas ha hecho que las organizaciones no solo se enfoquen en la producción, estandarización sino que además ven de manera diferente a sus empleados, los cuales son la clave del éxito. Si logramos que las empresas aporten al crecimiento de los colaboradores como seres humanos no solo crecen las organizaciones si no la sociedad, teniendo una perspectiva de responsabilidad social Empresarial. “si somos mejores seres humanos, somos mejores servidores”

- Según artículo del instituto de políticas públicas Se ha demostrado, por ejemplo, que quienes declaran una alta felicidad tienen una mayor actividad cerebral en la zona de los pensamientos y las emociones placenteras (corteza prefrontal izquierda), y sus amigos suelen confirmar su satisfacción vital de forma independiente. También se ha demostrado que quienes declaran una alta felicidad demuestran con mayor regularidad actitudes positivas como sonreír frecuentemente o manifestar verbalmente una satisfacción, y tienen una mejor respuesta a las enfermedades. (Instituto de Políticas Públicas, Como de medir la felicidad (2011). Recuperado de http://www.politicaspUBLICAS.udp.cl/media/publicaciones/archivos/337/Como_medir_la_felicidad.pdf)

No solo se obtiene mejor respuesta a las enfermedades si no que ser feliz minimiza el riesgo de accidentes de trabajo, esto se traduce en minimización de costo para las compañías, ya que se reduce el número de incapacidades y accidentes de trabajo que generan gastos a las organizaciones. Es un reto actual el minimizar el ausentismo laboral por parte de las áreas de recursos humanos y salud ocupacional.

A continuación se relaciona los 10 principales factores que hacen felices e infelices a los empleados en el trabajo.

Tabla 1: Tabla factores felicidad e infelicidad en el trabajo

Los diez principales factores que nos hace ser felices en el trabajo	Los diez principales factores que nos hace infelices en el trabajo
En orden de importancia	

Colegas de apoyo	La falta de comunicación de la parte superior
Trabajo agradable	Salario no competitivo
Buen jefe o gerente de línea	No reconocimiento por sus logros
Buen balance equilibrio trabajo / vida	Pobre jefe / gerente de línea
Trabajo variado	Poco Desarrollo personal
La creencia de que estamos haciendo algo que vale la pena	ignorar ideas
Sentir que lo que hacemos hace la diferencia	La falta de oportunidades para un buen desempeño
Ser parte de un equipo exitoso	La falta de beneficios
El reconocimiento por nuestros logros	El trabajo no es agradable
Salario competitivo	No sentir que lo que hago hace la diferencia

Fuente: Chiumento, (2006). Happiness at Work Index

La felicidad en el trabajo no solo es cuestión de dinero va mas allá.

Relevancia de la inversión de las organizaciones en la felicidad de sus empleados

La inversión de las organizaciones en la felicidad de los empleados genera ganancias, es un retorno que no solo se puede tangibilizar de manera económica sino en imagen, posicionamiento de las organizaciones.

La correlación entre la productividad, felicidad y compromiso de los empleados de las organizaciones es muy fuerte. Para algunas empresas no es tan claro este panorama, ver como inversión y no como un gasto u obligación de ley invertir en actividades de bienestar, resulta para muchas empresas inficioso, el retorno a la inversión se da en aumento de la productividad,

pero en la actualidad es una estrategia que hace que las organizaciones tengan este elemento como ventaja competitiva.

Algunas compañías en Colombia invierten en su gente para certificarse como Empresas Familiarmente Responsables EFR³, en donde sus líneas acción se basan en el desarrollo de sus colaboradores, su equilibrio con la vida familiar, reputación de marca y retención del talento entre otros que apuntan a empleados más felices con sus empresas.

“Las firmas deben infundir sus valores a los planes de negocio y en su personal, dicen expertos; sin embargo, promover un ambiente atractivo es un reto porque el retorno de inversión es incierto. Tener una cultura corporativa atractiva no sólo ubica a tu compañía en la lista de las ‘Mejores Empresas para Trabajar’ de Fortune, también te da una ventaja competitiva. Un estudio elaborado en 2009 por Gallup encontró que las empresas cuyos empleados estaban más satisfechos (el llamado ‘employee engagement’) habían aumentado sus ganancias por acción a una tasa cuatro veces superior a la de las compañías con bajo puntaje en ese concepto. (Beth Kowitt, (2011). Los empleados felices generan ganancias, vol. (). Recuperado de <http://www.cnnexpansion.com/emprendedores/2011/09/01/empleados-apasionados-empresa-rentable>)

Sin embargo promover un ambiente que atraiga y retenga los empleados es difícil, especialmente porque el retorno de la inversión no siempre es tan claro.

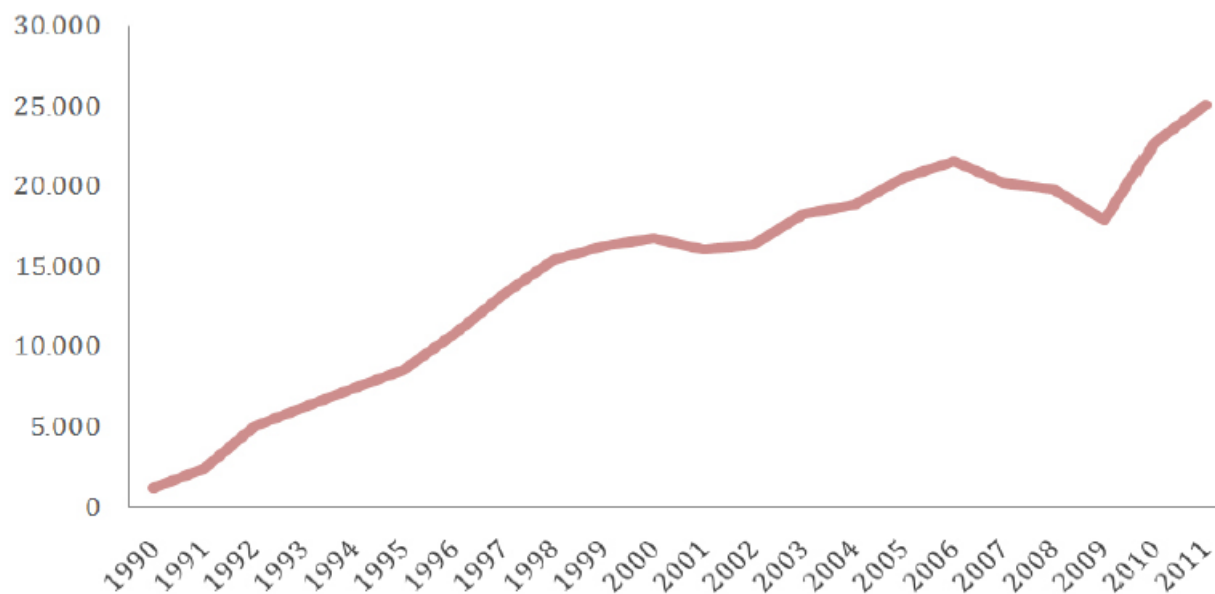
Técnicas Actuales de medición de la felicidad

La medición de la felicidad es un interés común de muchas organizaciones, autoridades, académicos y profesionales comprometidos con mejorar el bienestar no monetario de las personas. Sin embargo la felicidad es un tema subjetivo difícil de medir más aun en los empleados de las compañías. El interés en encontrar más información ha incrementado el

³ EFR: Empresa Familiarmente Responsable, Se trata de un modelo de gestión, basado en la mejora continua, que responde a una nueva cultura de trabajo en el ámbito de la responsabilidad social empresarial.

número de publicaciones y noticias acerca de la felicidad. A continuación tabla con información de crecimiento en publicaciones acerca de este tema.

TABLA 2: Técnicas de medición para la felicidad número de publicaciones y noticias sobre la felicidad 1990 - 2011



Fuente: (Instituto de políticas públicas–Universidad Diego Portales No. 4, Octubre 2011, Pág. 1)

La medición de la felicidad en Chile y otros países entregando recomendaciones basadas en la evidencia acerca de cómo medir la felicidad de forma válida, confiable, eficiente y concordante con los estándares internacionales. (Instituto de políticas públicas)

En técnicas de medición de la felicidad aun no son muchas las formas de poder evaluarla o medirla. La más usada son encuestas con rangos de calificación. A continuación se puede visualizar encuesta con preguntas mínimas para evaluación.

Tabla 3. Preguntas mínimas utilizadas para medir la felicidad.

1. Felicidad global																							
Tomando todo el conjunto, diría usted que es:																							
.....	Muy feliz																						
.....	Bastante feliz																						
.....	No muy feliz																						
.....	Nada feliz																						
2. Satisfacción con la vida																							
Considerando todas las cosas, ¿Cuán satisfecho está usted con su vida en este momento? Por favor use esta tarjeta en que 1 significa que usted está "completamente insatisfecho" y 10 significa que usted está "completamente satisfecho". ¿Dónde se ubica usted?																							
<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="6"/>	<input type="text" value="7"/>	<input type="text" value="8"/>	<input type="text" value="9"/>	<input type="text" value="10"/>														
Completamente insatisfecho					Completamente satisfecho																		
3. Escala de afectos positivos y negativos																							
Durante las últimas semanas, ¿Se ha sentido usted...:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Sí</th> <th>No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> </tbody> </table>	Sí	No	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Sí	No																						
<input type="text"/>	<input type="text"/>																						
<input type="text"/>	<input type="text"/>																						
<input type="text"/>	<input type="text"/>																						
<input type="text"/>	<input type="text"/>																						
<input type="text"/>	<input type="text"/>																						
<input type="text"/>	<input type="text"/>																						
<input type="text"/>	<input type="text"/>																						
<input type="text"/>	<input type="text"/>																						
<input type="text"/>	<input type="text"/>																						
<input type="text"/>	<input type="text"/>																						
¿Particularmente emocionado o interesado en algo?																							
¿Alguna vez tan inquieto que no puedes quedarte en la silla?																							
¿Orgulloso porque alguien te felicitó por algo que hiciste?																							
¿Muy solo o distanciado de otra gente?																							
¿Contento por haber logrado algo?																							
¿Aburrido?																							
¿En la cima del mundo?																							
¿Depresivo o muy infeliz?																							
¿Que las cosas fueron a tu manera?																							
¿Molesto porque alguien te critica?																							

Fuente: (Instituto de Políticas Públicas, Como de medir la felicidad (2011). Recuperado de http://www.politicaspUBLICAS.udp.cl/media/publicaciones/archivos/337/Como_medir_la_felicidad.pdf)

Tendencias del mercado acerca de la felicidad

Las empresas empiezan a cuantificar la felicidad de sus empleados, Las organizaciones exitosas convierten su bienestar en una ventaja estratégica. Las empresas están en disposición de conocer los niveles de felicidad de sus empleados y hacer los cambios necesarios para mejorar su rendimiento o dicho de otro modo, para que sean más felices y su trabajo se vea dentro de la organización.

Un informe elaborado por la consultora Price wáter house Coopers. El informe muestra cómo las empresas pueden trazar los niveles de compromiso de su mano de obra analizando datos relativos a las horas de formación, niveles de resignación, porcentajes de absentismo, actitudes y comportamiento en relación al sueldo y a sus quejas. Teniendo en cuenta estos aspectos, se encuentran desde altos niveles de compromiso producidos por comportamientos positivos, como innovación o flexibilidad, hasta niveles muy bajos, que es cuando las empresas experimentan resignación, absentismo, robos y hasta sabotaje, dice el informe. Las organizaciones que quieran tener éxito no van a tener más remedio que buscar ventajas competitivas en aspectos relacionados con la felicidad de sus empleados, lo que involucra temas como la diversidad de la mano de obra o la relación entre trabajo y vida. (Raúl morales, (2008). Tendencias 21, Las empresas empiezan a cuantificar la felicidad de sus empleados. Recuperado de http://www.tendencias21.net/Las-empresas-empiezan-a-cuantificar-la-felicidad-de-sus-empleados_a2230.html)

El empleo.com público en su página un estudio realizado por el Observatorio del Mercado del Trabajo y la Seguridad Social de la Universidad Externado realizó el estudio Calidad del empleo: ¿qué tan satisfechos están los colombianos con su trabajo?

Según el estudio, el 38,1 por ciento de los trabajadores no está conforme con su empleo. El 58 por ciento de los participantes opinó que los mayores de 31 años son los más felices

en su trabajo y el 42 por ciento dijo que los menores de 30 son quienes mayor gusto tienen por sus labores. Al respecto, el estudio del Observatorio del Mercado del Trabajo y la Seguridad Social de la Universidad Externado señala que la felicidad laboral en cuanto a la edad tiene un comportamiento con altibajos. Por lo general, los jóvenes empiezan a trabajar satisfechos, paulatinamente pierden entusiasmo y solamente en la edad madura vuelven a recuperar ese gusto. De acuerdo con la investigación, en promedio, la edad de mayor felicidad laboral son los 37,4 años y la menor está en los 34,4. Con relación a la satisfacción en el trabajo por género, el estudio revela que no existe una diferencia significativa, debido a que solo hay un margen de 0,3 por ciento a favor de las mujeres. (contenido@empleo.com)

Las certificaciones como EFR también son una estrategia actual de retención del talento que busca el equilibrio vida laboral y familiar siendo este un desafío para las organizaciones. En la actualidad solo 5 empresas se encuentran certificadas en Colombia como EFR. El modelo EFR empresa es una iniciativa pionera en España, de la que tampoco se conocen precedentes en otros países, liderada por la Fundación Másfamilia, para reconocer y distinguir a las empresas que diseñen e implanten un modelo de gestión que abarque las siguientes áreas: conciliación de la vida personal, familiar y laboral; igualdad de oportunidades y diversidad y apoyo e integración de desfavorecidos.

Conclusiones

La felicidad es la decisión de vivir tu presente sin toxinas mentales y emocionales para tener una mejor calidad de vida, es una virtud para ver la vida de manera positiva. Ser y estar feliz es una decisión personal y un reto de las organizaciones en motivar y crear una cultura positiva, basada en los valores y el agradecimiento a todo lo que tenemos y recibimos, ligado al acompañamiento del crecimiento de los trabajadores y su equilibrio entre vida personal, familiar y laboral.

Gestionar la felicidad debe estar en la agenda de los gerentes de recursos humanos y de la alta gerencia como una prioridad de carácter laboral, no solo por el bienestar de los empleados sino por el impacto que tiene la felicidad en la productividad. La gente feliz tiende a aumentar el compromiso con su trabajo, sus colaboradores y compañeros de trabajo.

Una persona feliz tiende a enfocar sus talentos y capacidades hacia las actividades de productividad que realiza en forma más creativa y participativa, por lo tanto, mejora notablemente su rendimiento profesional y sus relaciones interpersonales.

La gente feliz presenta hasta 33 por ciento mayor energía y dinamismo, que deriva en mayor eficiencia y productividad en las empresas. Un empleado feliz tiene menos riesgos en el lugar donde labora, previene accidentes, ve las cosas buenas de los problemas o incidentes negativos que se presenten y ello hace que tome decisiones que ayudan a salir de las adversidades.

De acuerdo a las diferentes perspectivas y estudios, la relación productividad vs felicidad es directa sin lugar a dudas, la evolución de las empresas ha hecho que las organizaciones no solo se enfoquen en la producción, estandarización de procesos sino que además ven de manera diferente a sus empleados, los cuales son la clave del éxito. Si logramos que las empresas aporten al crecimiento de los colaboradores como seres humanos no solo crecen las organizaciones si no la sociedad, teniendo una perspectiva de responsabilidad social Empresarial.

La inversión de las organizaciones en la felicidad de los empleados genera ganancias, es un retorno que no solo se puede tangibilizar de manera económica sino en imagen y posicionamiento de las organizaciones.

La correlación entre la productividad, felicidad y compromiso de los empleados de las organizaciones es muy fuerte. Para algunas empresas no es tan claro este panorama, ver como inversión y no como un gasto u obligación de ley invertir en actividades de bienestar, que resulta para muchas empresas inoficioso, el retorno a la inversión se da en aumento de la productividad, pero en la actualidad es una estrategia que hace que las organizaciones tengan este elemento como ventaja competitiva.

En técnicas de medición de la felicidad aun no son muchas, no se cuentan con diversidad de formas de poder evaluarla o medirla. La más usada son encuestas con rangos de calificación y medición del ambiente o clima laboral.

Las organizaciones que quieran tener éxito no van a tener más remedio que buscar ventajas competitivas en aspectos relacionados con la felicidad de sus empleados, lo que involucra temas como la diversidad de la mano de obra o la relación entre trabajo y vida.

Referencias Bibliográficas

Alfredo Rodríguez Muñoz y Ana Isabel Sanz, *Mente y cerebro*, (2011) Pág. 44 Recuperado de <http://www.investigacionyciencia.es/files/7481.pdf>

Beth Kowitt, (2011). *Los empleados felices generan ganancias*, vol. (). Recuperado de <http://www.cnnexpansion.com/emprendedores/2011/09/01/empleados-apasionados-empresa-rentable>)

Chiumento, (2006). *Happiness at Work Index*. Recuperado de <http://www.arboraglobal.com/documents/Happiness%20at%20Work%20Index%202007.pdf>

Dalai Lama & Howard C. Cutler, *El arte de la felicidad*. (2001), Pág. 2,6,13. Recuperado de <http://academic.uprm.edu/dpesante/docs-apicultura/artedelafelicidad.PDF>

Eugenio de Andrés & ángel Martín, *felicidad en el trabajo* (2010), Pág.2, 7. Recuperado de www.tatum.es/blogosferarrhh/Multimedia/.../ebook_felicidad_trabajo.pdf

Estudios de Economía Aplicada, 2009: 1-2 • Vol. 27-2

Instituto de Políticas Públicas, Como de medir la felicidad (2011). Recuperado de

http://www.politicaspUBLICAS.udp.cl/media/publicaciones/archivos/337/Como_medir_la_felicidad.pdf

Journal of Organizational culture, communications and conflict, Volumen 10, No. 1, 2006,
Pag8

Mari Cruz Ortega Teruel (2007), El Concepto de la felicidad en la Ilustración, Pág. 1.

Recuperado de www.ugr.es/~inveliteraria/PDF/Felicidad.pdf

Nelson Abdul Pardo (2013) El Impacto de la felicidad en la productividad, Revista empresarial y Laboral, Vol. (10), Recuperado de <http://www.revistaempresarial.com/pymes/el-impacto-de-la-felicidad-en-la-productividad.html>

Raúl morales, (2008). Tendencias 21, Las empresas empiezan a cuantificar la felicidad de sus empleados. Recuperado de http://www.tendencias21.net/Las-empresas-empiezan-a-cuantificar-la-felicidad-de-sus-empleados_a2230.html

Revista científica, (2011), Investigación y ciencia. Referenciado por

<http://www.investigacionyciencia.es/mente-y-cerebro/numeros/2011/9/la-felicidad-en-el-trabajo-9152>

Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology - 2006, Vol. 40, Num. 1 pp. 99-106