

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Departamento de Psicología

Trabajo de Grado



FACTORES DETERMINANTES DE FELICIDAD ORGANIZACIONAL EN LOS
TRABAJADORES DE RESTAURANTES ADSCRITOS A ACODRES

Presentado por:

María Alejandra Parada Pérez

Jaillyn Yulitza Ortiz Parra

Cúcuta, Colombia

2020

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Departamento de Psicología

Trabajo de Grado



FACTORES DETERMINANTES DE FELICIDAD ORGANIZACIONAL EN LOS
TRABAJADORES DE RESTAURANTES ADSCRITOS A ACODRES

Director (a)

Maura Carolina Niño

Presentado por:

María Alejandra Parada Pérez

Jaillyn Yulitza Ortiz Parra

Cúcuta, Colombia

2020

Agradecimientos

En primer lugar, gracias a Dios por darnos el entendimiento, la tranquilidad y la perseverancia suficiente para dar inicio y culminación con éxito al proyecto de investigación, por brindarnos una familia que nos ha acompañado en el camino, una familia que nos ha brindado el apoyo necesario y la fortaleza para no rendirnos, especialmente a Jairo Parada y Rosalba Perez quienes han sido la guía de toda mi existencia, los que me han empoderado y apoyado en todo este largo camino llamado vida, quienes en ningún momento valoraron el rendirse como una opción, a mis hermanas especialmente a Sandra Parada por ser esa mano amiga, ese apoyo sincero y esa confidente indispensable; Asimismo a mi madre Sandra Parra quien ha luchado día a día por sacarme adelante, por brindarme con esfuerzo todo lo necesario para cumplir con mis metas y sueños, a este espectacular grupo de personas, gracias, infinitas gracias por ser el motor para seguir adelante día tras día.

A la Universidad de Pamplona por ser nuestra alma mater y brindarnos las instalaciones y los docentes que permitieron la ejecución de la investigación; por tanto, uno de los agradecimientos principales a las docentes Maura Carolina Niño quien cumplió la función de directora de tesis y brindo el acompañamiento necesario, quien tuvo la paciencia para corregir y hacer fructífero nuestro proyecto, también, a la docente Eliana Ibáñez Casadiego quien a su vez, estuvo presente brindándonos su apoyo y conocimiento en el tema. También, muy especialmente a los participantes de la investigación quienes nos brindaron su tiempo y experiencias, desnudándose para poder alimentar este proceso.

Tabla de contenido

Introducción.....	12
Planteamiento del problema	14
Formulación del Problema.....	15
Justificación.....	15
Objetivos.....	16
Objetivo General.....	16
Objetivos Específicos	17
Estado del Arte	17
Estudios Internacionales	17
Estudios nacionales.....	20
Estudios locales.....	22
Marco teórico.....	24
Capítulo I: Psicología Organizacional y Psicología Positiva.....	24
Definición de Psicología Organizacional.....	24
Objeto de estudio.....	25
Rol del Psicólogo Organizacional	25
Selección y colocación.	25
Definición de la Psicología Positiva.....	28
Importancia de la Psicología Positiva en las Organizaciones	29
Organizaciones positivas.....	30
Capítulo II: Felicidad organizacional.....	31
¿Qué es la felicidad organizacional?.....	31
Componentes de la felicidad organizacional.....	32
Modelos de felicidad organizacional.....	34
Capitulo III: Factores personales	36

Felicidad	37
Bienestar psicológico	40
Capítulo IV. Factores Organizacionales	43
Productividad	45
Procesos de calidad	46
HSEQ	46
Condiciones laborales	47
Clima organizacional.....	47
Relaciones laborales	48
Cultura organizacional	48
Comunicación.....	48
Prácticas y políticas de RRHH	49
Marco legal.....	50
Ley 909 del 23 de septiembre del 2004 (Art. 36)	50
Ley 1010 de 2006	51
Decreto 1083 de 2015 (titulo 10).....	52
Metodología.....	54
Tipo de investigación.....	54
Enfoque de investigación.....	54
Diseño de investigación	55
Población	55
Muestra	56
Criterios de Inclusión y de Exclusión	56
Técnica de recolección de información	56
Categorías	57
Instrumentos.....	62
Recursos a utilizar.....	64

Resultados.....	65
Discusión	212
Conclusiones.....	222
Recomendaciones	225
Referencias Bibliográficas.....	227

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Pirámide de Maslow	42
Ilustración 2. Recursos a Utilizar	64

Lista de tablas

Tabla 1. Aspectos esenciales del Engagement	33
Tabla 2. Criterios de inclusión y de exclusión.....	56
Tabla 3. Categorías	62
Tabla 4. Ficha técnica del instrumento: Panel de expertos. Factores personales y organizacionales de la felicidad organizacional	63
Tabla 5. Ficha técnica del instrumento: Entrevista semiestructurada a empleados de ACODRES, capítulo Norte de Santander	63
Tabla 6. Ficha técnica del instrumento: Entrevista semiestructurada a propietarios de ACODRES, capítulo Norte de Santander.....	64
Tabla 7. Matriz de análisis de datos de experto.....	80
Tabla 8. Matriz de análisis de datos propietarios	118
Tabla 9. Matriz de análisis de datos de trabajadores	211

Resumen

La felicidad organizacional se basa en la capacidad que tienen las organizaciones para brindar estrategias y herramientas para que sus colaboradores se sientan bien en su ambiente laboral, para que las actividades que realicen sean llevadas a cabo con gusto y satisfacción y de ese modo contribuir a su bienestar físico y psicológico. Sin embargo, para que esto sea efectivo se deben tener en cuenta ciertas características personales de los trabajadores y a nivel global de la organización. El objetivo general de este proyecto fue identificar los factores que se asocian y determinan la felicidad organizacional en los trabajadores de los restaurantes adscritos a ACODRES del capítulo Norte de Santander, con un enfoque cualitativo y diseño exploratorio para la flexibilidad de la investigación y el abordaje de un tema relativamente nuevo como lo es, la felicidad organizacional en la industria gastronómica, particularmente en la ciudad de Cúcuta. Por medio de una entrevista semiestructurada aplicada a trabajadores, propietarios y expertos, donde se pudo llegar a la conclusión que existen ciertos factores personales y organizacionales los determinantes de felicidad organizacional y que a su vez son los primeros los que más importancia tienen para los trabajadores, los cuales se deben tener en cuenta para fomentar el bienestar y la satisfacción de los empleados viéndose reflejado en el cumplimiento de tareas y por ende en la producción de la organización.

Abstract

Organizational happiness is based on the ability that organizations have to provide strategies and tools so that their collaborators feel good in their work environment, so that the activities they carry out are carried out with pleasure and satisfaction and thus contribute to their physical and psychological well-being. However, for this to be effective, certain personal characteristics of the workers and at the global level of the organization must be taken into account. The general objective of this project was to identify the factors that are associated and determine organizational happiness in the workers of the restaurants attached to ACODRES of the Norte de Santander chapter, with a qualitative approach and exploratory design for the flexibility of the research and the approach of a relatively new topic as it is, organizational happiness in the gastronomic industry, particularly in the city of Cúcuta. Through a semi-structured interview applied to workers, owners and experts, where it was possible to reach the conclusion that there are certain personal and organizational factors that determine organizational happiness

and that in turn, the first are the most important for workers, which must be taken into account to promote the well-being and satisfaction of employees, being reflected in the fulfillment of tasks and therefore in the production of the organization.

Introducción

En el año 2012, la Asamblea General de Naciones Unidas proclamó el 20 de marzo como Día Internacional de la Felicidad, como medida para reflejar la búsqueda de la felicidad y el bienestar del desarrollo del planeta. Así, se reconoce su pertinencia y la del bienestar como objetivos y aspiraciones universales de la vida de los seres humanos y la relevancia de estos objetivos en las políticas públicas.

Teniendo en cuenta lo anterior, Ignacio Fernández reconoce en el 2015 que, las organizaciones pueden contribuir a ello, desde la consideración de los trabajadores a nivel individual y grupal. De allí que, desde el enfoque de la psicología positiva, ofrezca una visión que trasciende la resolución de problemas y permite potenciar las fortalezas en todos los ámbitos de su vida, y de las organizaciones. De modo que, al ser la felicidad una experiencia subjetiva que, a su vez implica la influencia de determinantes organizacionales, nos lleva el planteamiento y desarrollo de esta investigación, enfocándonos así en la salud psicológica, social y organizacional.

Partiendo de lo anterior la presente investigación se planteó como objetivo conocer aquellos factores que determinan la felicidad organizacional en los trabajadores de los restaurantes adscritos a ACODRES del capítulo Norte de Santander. Inicialmente se define el problema de investigación, teniendo con base en la pregunta problema que se pretende responder al final del proceso, seguido por la descripción del problema, donde se hace una contextualización general de los conceptos, causas, consecuencias y aspectos particulares relacionados con el tema de felicidad organizacional y los posibles factores personales y organizacionales que la determinan. Para dar continuidad se desarrolla la justificación, donde se manifiesta la necesidad de llevar a cabo este proyecto, partiendo de los beneficios personales que trae consigo, investigar un tema aparentemente novedoso en la ciudad, logrando nutrir las bases teóricas y promoviendo la concientización de las organizaciones con respecto al bienestar y felicidad de sus colaboradores.

Seguido de lo anterior se lleva a cabo el desarrollo de los diferentes marcos que apoyan los sustentos de la investigación, donde inicialmente se trabaja sobre un marco empírico o estado del arte, para lograr analizar y describir los diferentes estudios realizados a nivel internacional, nacional y regional, después de esto se hace referencia al marco teórico, donde se incluyeron una serie de capítulos relacionados el tema de investigación, entre los cuales estuvieron presentes la psicología organizacional y positiva

donde se puede evidenciar la importancia de incluir la visión positiva y las potencialidades de los seres humanos en la psicología, con el objetivo de salir un poco del modelo tradicional donde se hace una valoración referente a las problemáticas y a los trastornos relacionados con la salud mental, la felicidad organizacional donde se abordaron diferentes modelos y factores relacionados con esta temática, para servir de base a la investigación, los factores personales donde se incluyeron todos aquellos aspectos que se consideraron relevantes en la vida personal de los trabajadores y que podían tener una relación directa con la felicidad y por último, los factores organizacionales que en similitud a los anteriores, reflejan aquellas características y condiciones a nivel laboral con las cuales debe contar un trabajador para experimentar una felicidad organizacional plena. Finalmente, en relación a los marcos abordados en la investigación, se presenta el marco legal, donde se reflejan todas aquellas normas, leyes y/o decretos que se han estipulado para velar por el bienestar de la persona dentro del ámbito laboral.

Dando continuidad se lleva a cabo la metodología, donde se manifiesta el tipo de investigación, siendo esta exploratoria, adaptándose a la temática la cual ha sido poco estudiada en la ciudad y en la industria con la cual se decidió trabajar, seguido de esto el diseño, el cual corresponde al diseño fenomenológico el cual permitió conocer las experiencias que vivencia el fenómeno en este caso todas las experiencias y vivencias relacionadas con el tema, también, se describe la población y muestra, la cual al aplicar las entrevistas utilizadas como técnicas de recolección de información, nos brindan los datos suficientes para proceder con el análisis de los mismos.

Finalmente, se realiza el análisis de los datos por medio de unas matrices de datos que permiten obtener la información necesaria de manera clara y ordenada, para proceder a la construcción de la discusión, teniendo en cuenta las diferentes categorías estipuladas, continuando se presenta el apartado de las conclusiones, basadas en la discusión y ejecución de la investigación, seguido por las recomendaciones que son el resultado de los diferentes hallazgos y evidencias encontradas en el proceso.

Planteamiento del problema

La felicidad organizacional es considerando un término aparentemente nuevo, que surge de la necesidad de dar un significado de valor al potencial humano de los trabajadores en las organizaciones, entendiéndose como. “la capacidad de la organización para coordinar recursos y gestión a fin de hacer una oferta de valor para los colaboradores que balancee la salud financiera de la empresa y el bienestar psicosocial de los colaboradores” (Miranda, 2019), se fundamenta en la responsabilidad de la organización por crear un ambiente organizacional adecuado que vaya en pro de sus trabajadores.

Es por ello que, siguiendo a Líderes (2015), la medición de este estado de ánimo en los sectores productivos cobra más fuerza y se incluye dentro de los indicadores de las empresas como un nuevo actor, que lleva por nombre, felicidad. “Los indicadores de las empresas suman un nuevo actor: la felicidad. Por eso, la medición de este estado de ánimo en los sectores productivos cada vez cobra más fuerza a escala internacional” (Líderes, 2015). Sin embargo, para que las organizaciones logren implementar un modelo de felicidad organizacional y que este sea exitoso, es necesario conocer la situación personal y el ambiente organizacional con el que los empleados conviven la mayor parte del tiempo, en su trabajo.

A consecuencia de esto, esta investigación surge de la necesidad de conocer cuáles son los factores personales como organizacionales que determinan la felicidad organizacional de los trabajadores de los restaurantes adscritos a ACODRES (Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica), del capítulo Norte de Santander, deseando nutrir la base teórica de esta temática en el departamento, específicamente en la industria gastronómica, en la cual sus trabajadores no están exentos de vivenciar condiciones que afecten su bienestar físico y psicológico.

El estrés y las jornadas interminables son parte del paisaje de las cocinas profesionales, y sus consecuencias de sobra conocidas, aunque rara vez se habla de ello fuera de los corrillos del sector: depresión, problemas de conciliación familiar, adicciones, sobre medicación para aguantar tantas horas... Aunque la situación está lejos de cambiar, poner el problema sobre la mesa es el primer paso. (Moràn, 2017).

En consecuencia, a esto y a la carente información de este tema en Colombia, especialmente en Norte de Santander, se busca identificar cuáles son los factores

personales y organizacionales que determinan felicidad organizacional, para que los mismos sirvan como base, para futuras investigaciones y/o creación de modelos de felicidad organizacional, aplicables a la industria gastronómica, con el fin de buscar el bienestar e implementar la felicidad en el ámbito laboral. Partiendo de que ““El ser humano ha catalogado el disfrute y “alcance de la felicidad” siempre como uno de sus objetivos fundamentales en la vida, en las relaciones que tiene con su entorno, su familia y la sociedad” (Castellanos Cabrera, Gómez Restrepo, & Palacios Chamat, 2019). El ser humano al pasar una gran parte de su vida en un ambiente de trabajo y al ser el alcance de la felicidad un objetivo fundamental en la vida, es necesario que este cree las estrategias necesarias para fomentarla y generar en sus trabajadores un bienestar de manera integral.

Formulación del Problema

¿Cuáles son los factores determinantes de felicidad organizacional en los trabajadores de restaurantes adscritos a la Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica, ACODRES capítulo Norte de Santander?

Justificación

En la industria gastronómica se suelen evidenciar dificultades en el ambiente o clima laboral, entre otros problemas, que se pueden reflejar por diferentes razones, una de las dificultades más comunes que se muestran en el sector gastronómico, es la rotación de personal:

La alta rotación de la industria gastronómica se puede explicar porque algunos restaurantes no tienen una visión a largo plazo a la hora de desarrollar el equipo: sólo buscan personal para llevar a cabo la tarea y no realizan esfuerzos para vincularlos a un proyecto y crear equipo. (Cámara de Comercio de Bogotá, 2016).

Con respecto a esto, muchas organizaciones no diferencian al personal, de los equipos de trabajo, y no existe un plan para formar empleados que se sientan felices en su ambiente de trabajo, debido a esto, este proyecto de investigación busca conocer cuáles son los factores tanto personales como laborales que determinan la felicidad en el ambiente laboral. Un empleado feliz es amable, sabe trabajar en equipo y antepone los intereses de sus compañeros a los suyos. Es por eso que cada vez más las empresas

deciden medir la felicidad. (Celada, Gomes, & Varela, 2016). Sin embargo, referente al tema de felicidad organizacional, y los factores que la determinan, en la industria gastronómica de Norte de Santander las bases teóricas son limitadas.

Debido a esto la investigación trae beneficios a la ciencia, sirviendo como base para futuras investigaciones o creación de modelos de felicidad, encaminados a esta industria, así mismo para la población abordada los beneficios son significativos, no solo para los trabajadores sino para la organización, al conocer los factores particulares que favorecen o determinan la felicidad, la creación de un modelo de felicidad organizacional es viable, auspiciando el bienestar del capital humano.

Para algunas compañías, que apuestan por el valor de las personas y la rentabilidad de los empleados felices, la prevención del estrés y la mejora de la calidad en el entorno laboral, comienzan a formar parte de sus prioridades llegando a nacer la figura del Chief Happiness Officer (Director de Felicidad), el responsable de atraer y retener el talento en las empresas mediante estrategias de felicidad.

Es decir, si las compañías implementan el concepto de felicidad como estrategia motivacional para sus empleados, se crearán empleados fieles, comprometidos con su labor, de esta manera la sociedad se ve beneficiada, al abordar una temática que preeminencia a las organizaciones, con el solo hecho de velar por el bienestar de sus empleados, desde la felicidad.

Así mismo las psicólogas en formación se benefician al adquirir conocimiento que enriquece su formación académica, además de contribuir con y velar por el bienestar de las personas, siendo uno de los roles fundamentales, del psicólogo desde cualquier escenario.

Objetivos

Objetivo General

Conocer los factores determinantes de felicidad organizacional de los trabajadores de restaurantes adscritos a ACODRES capítulo Norte de Santander por medio de un estudio de abordaje cualitativo para el fortalecimiento de la calidad de vida laboral.

Objetivos Específicos

Identificar los factores personales de los trabajadores de restaurantes adscritos a ACODRES capitulo Norte de Santander

Describir los factores organizacionales de los trabajadores de restaurantes adscritos a ACODRES capitulo Norte de Santander

Proponer acciones para el fortalecimiento de la calidad de vida laboral de los trabajadores de restaurantes adscritos a ACODRES capitulo Norte de Santander a partir de lo identificado.

Estado del Arte

En este apartado de la investigación, se recopilan investigaciones que sirvan como base para el presente proyecto de grado “Factores determinantes de felicidad organizacional en los trabajadores de restaurantes adscritos a ACODRES”, dichas investigaciones sirven para la adquisición de ideas, opiniones y conceptos, que pueden ser comprobados o refutados. Además, en este capítulo se logra hacer una construcción de un análisis de tipo documental, en el cual se incluyen estudios de tipo internacional, nacional y regional con temas relacionados a la felicidad organizacional.

Estudios Internacionales

El artículo de investigación lleva como nombre “Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo” sus autores Francisco Javier Díaz Pincheira y Moisés Esteban Carrasco Garcés en el año 2018 revisan los factores de clima organizacional y los riesgos psicosociales y como estos afectan a la felicidad organizacional. La metodología de estudio fue cuantitativa, contando con una población de 107 trabajadores de una institución educativa de la ciudad de Chile, para obtener información se utilizaron tres instrumentos, entre ellos la Escala de Felicidad Subjetiva de Lyubomirsky y Lepper, SUSESO ISTAS 21 que es un cuestionario para medir riesgos psicosociales en Chile traducido y validado del Copenhagen Psychosocial Questionnaire. Con el fin de medir los riesgos psicosociales (exigencias psicológicas, trabajo activo, apoyo social y liderazgo, compensaciones y doble presencia), por ultimo un cuestionario de clima organizacional de Koyts y Decottis que mide 8 variables, entre ellas autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación. Dentro de

los resultados obtenidos por los autores de la Universidad de Concepción de Chile, como resultado de la investigación cuantitativa los autores obtuvieron con respecto a la relación de felicidad y variables de clima laboral que la variable cohesión posee efecto negativo sobre los niveles altos de felicidad, con respecto a la presión siendo entendida como la percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea, esta variable muestra correlaciones positivas con la felicidad. Asimismo, con respecto a la relación entre felicidad y dimensiones de riesgos psicosociales, donde la dimensión de exigencias psicológicas influye de forma negativa sobre los niveles altos de felicidad. Del mismo modo se evidencia una relación negativa entre la variable doble presencia y felicidad, del mismo modo la variable compensación se relaciona de forma negativa con la felicidad, siendo estos entendidos como el poco reconocimiento social en el trabajo, inseguridad respecto a las condiciones de trabajo e inseguridades con respecto al trabajo que se realiza. A modo de conclusión se obtiene que los principales resultados se reflejan en que los altos niveles de felicidad en el trabajo se explican por trabajos con altos estándares de desempeño en donde se refuerce positivamente al trabajador y exista flexibilidad con las necesidades familiares.

En la revisión del artículo “Factores condicionantes de felicidad organizacional. Estudio exploratorio de la realidad en Portugal” su autor Georg Dutschke (2013), al no encontrar trabajos de investigación sobre este tema en Portugal, tuvo como objetivos de su artículo identificar factores y variables que contribuyeran a la felicidad de los profesionales, construir un cuestionario que permitiera evaluar el nivel de felicidad organizacional y comprobar la fiabilidad del cuestionario a través de su aplicación en diferentes sectores de actividad. Con respecto a la metodología para cumplir con los diferentes objetivos, se trató de un trabajo de tipo exploratorio del cual los resultados obtenidos permitieron conocer las variables y factores que influyen en la felicidad profesional, además de obtener como resultado relevante que los trabajadores de la muestra son más felices como individuos que como profesionales y también son más felices en su función que en la organización para la que trabajan.

En la investigación realizada en Chile en el año 2018 denominada “Modelo de Felicidad Organizacional para mejorar indicadores de gestión en Empresa de Servicios” la autora María José Letelier Ruiz pretendió diseñar y desarrollar un modelo de felicidad

organizacional el cual es aplicado a una empresa de servicios (Enexum). El estudio, de alcance de tipo exploratorio y explicativo, revisa los distintos modelos de felicidad organizacional existentes y selecciona la forma de realizar el diagnóstico del clima organizacional en la compañía, utilizando el cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer, además del cuestionario de Fishman para evaluar el grado de felicidad subjetivo de los trabajadores. Los resultados en relación con el cuestionario de clima organizacional demuestra que en las dimensiones de estructura, responsabilidad, riesgo, relaciones, desempeño y cooperación el resultado arrojado es bueno, mientras que en las dimensiones de recompensa, conflicto e identidad el resultado es regular, teniendo como resultado final que el clima organizacional en general de esta empresa es bueno y que con respecto al cuestionario de Fishman que evalúa el grado de felicidad subjetiva el porcentaje es mayor en mujeres que en hombres, es decir que las mujeres se sienten más felices a nivel subjetivo. Una de las conclusiones más relevantes de la autora es que no basta con ser conscientes de la importancia de la felicidad, si no se aplica en nuestras organizaciones y que así mismo para lograr el éxito de la implementación de un modelo de felicidad organizacional es necesario que la organización sienta la necesidad de cambio y que sea ella quien se encargue de la promoción interna de la misma.

Cada uno de los artículos internacionales seleccionados, sirven como base para el proyecto de investigación, inicialmente el artículo titulado “Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo” nos permite evidenciar con respecto a sus conclusiones que en efecto la búsqueda de la felicidad es un deseo inherente en todos los ámbitos de la vida del ser humano y que ya que en el ámbito laboral es donde se convive la mayor parte del tiempo se debería velar por el bienestar y la felicidad de los trabajadores, además demuestra que el salario no es el factor principal generador de felicidad en los trabajos, por el contrario el reconocimiento, la posibilidad del desarrollo personal y profesional y el ambiente interno, son unos de los factores que determinan la felicidad laboral. También, el segundo artículo “Factores condicionantes de felicidad organizacional. Estudio exploratorio de la realidad en Portugal” nos da a conocer las dimensiones que tienen un efecto negativo en la felicidad en el trabajo, entre ellas lámalala calidad de liderazgo, la poca calidad del rol y las exigencias psicológicas, asimismo, nos ofrece información relevante para la investigación referente a los factores que desencadenan felicidad en el trabajo, resaltando la flexibilidad laboral, la presión (entendida como fijación de metas) y las compensaciones. Finalmente,

el artículo “Modelo de Felicidad Organizacional para mejorar indicadores de gestión en Empresa de Servicios”, nos demuestra una correlación entre los niveles altos de felicidad con los buenos resultados empresariales, lo que quiere decir que es viable implementar la felicidad organizacional y nos muestra diferentes factores que conllevan a la felicidad y al bienestar de los trabajadores, entre ellos que la organización promueva instancias para compartir, que la empresa haga parte de ella a sus trabajadores y que se realice reconocimiento de los logros de la organización en equipo con el trabajador.

Estudios nacionales

La investigación llamada “Felicidad organizacional dentro de la empresa VOSAVOS S.A.S” realizada por Karen Díaz Rodríguez, Martha Sánchez Delgado, Paola Velandia Manrique en el año 2017 en Bogotá, Colombia cita a Fernández (2016), centra su interés en la aplicabilidad de algunos factores que constituyen la felicidad organizacional dentro de la empresa VOSAVOS S.A.S. con la finalidad de observar su gestión y los aspectos que intervienen en ella. La población con la que se realiza esta investigación fue personal operativo cuya función principal era brindar servicios de aseo en diferentes lugares. A nivel general podemos concluir que los conceptos de reconocimiento y confianza, equilibrio profesión y vida personal, remuneración y desarrollo personal no son completamente aplicables en la empresa VOSAVOS S.A.S., debido a que esto exige una inyección de capital con la que en este momento no cuenta la compañía, además, la dinámica de la empresa no permite flexibilidad en aspectos como el horario y el lugar de trabajo, los cuales influyen directamente en estas categorías.

En la investigación: “Influencia de la felicidad en la productividad de los trabajadores: Análisis en cinco (5) empresas colombianas. Javier Ospina&Bermeo, Rafael Pérez Uribe, Erika Eliana Gómez Cárdenas, Anderson Giovanni Borda, Lina María Giraldo Valencia, Santiago Cortés Ávila, Sergio David Forigua Tamayo (2019), realizaron una encuesta a 68 seleccionados que laboran tanto para empresas del sector público (1 empresa) como para empresas del sector privado (4 empresas), entre las cuales se encuentran entidades del sector financiero y de servicios. Los resultados de productividad fueron obtenidos a partir de los indicadores proporcionados por cada una de las cinco (5) empresas donde trabajan los autores del proyecto, allí se encontraron los factores más importantes para ser feliz en el trabajo según el criterio de las 68 personas encuestadas. De acuerdo a los resultados obtenidos, encontramos que el indicador con

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

El trabajo conocido como “Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el período 2002 - 2012 “, (Andrea del Pilar Beltrán Cabrejo, 2014). Así, el objetivo de este estudio fue identificar y analizar los factores psicosociales laborales asociados con el bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el periodo 2002-2012, con respecto a la metodología del mismo se desarrolló una investigación descriptiva documental, la investigación es un procedimiento científico, que contiene un proceso sistemático, como instrumento se utilizó para Colombia la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social (2010), como resultados al ser una revisión documental, se evidenció que los estudios referentes a los factores psicosociales y su relación con el bienestar del trabajador, representa un importante y permanente reto para las organizaciones, además se muestra un avance de la relación de los factores psicosociales y el bienestar del trabajador en España, sin embargo en Colombia aún los estudios están direccionados a los factores de riesgo o perjudiciales.

En este estudio se desarrolló una investigación descriptiva documental, sobre los factores psicosociales relacionados con el bienestar de los trabajadores, teniendo en cuenta la caracterización y el análisis de los estudios realizados en Colombia y España durante el período 2002 – 2012. Se encontraron diversas asociaciones referentes al dominio Demandas del trabajo, las cuales evidenciaron un resultado positivo sobre el bienestar del trabajador generando un efecto benéfico, tal como lo refieren autores como Camargo, Fajardo & Correa (2012). Estos resultados son respaldados por la Resolución 2646 del 2008 que considera a las Demandas del trabajo, como un protector psicosocial al promover la salud y el bienestar de los trabajadores. Consistente con lo establecido en esta resolución, las Demandas laborales, constituyen parte de las características de la organización del trabajo y de las condiciones de la tarea, que a su vez hacen parte de los factores psicosociales intralaborales.

En conclusión, se puede evidenciar un aporte desde los estudios nacionales analizados, en el artículo de “Felicidad organizacional en la empresa VOSAVOS S.A.S obtuvimos información importante, que estipula que los modelos de felicidad organizacional internacionales no se adaptan de manera positiva en Colombia debido a las diferencias a nivel social, económico y de estructura en las empresas, por ende es necesario que se inicie con la creación de modelos de felicidad a nivel nacional, también, nos muestra que las categorías con mayor influencia en relación a la felicidad organizacional es el desarrollo personas y el aprendizaje. En segundo lugar, el artículo titulado “Influencia de la felicidad en la productividad de los trabajadores: análisis de cinco empresas colombianas” se logró evidenciar y adquirir como aporte, la importancia de evaluar los factores que influyen en la productividad (motivación, importancia del buen líder, flexibilidad, entre otros) y que estos mismos se ven relacionados con la felicidad, así, como resultado y aporte se tiene que la correlación entre la felicidad y la productividad es directamente proporcional, es decir que el desarrollar estrategias de felicidad en los empleados trae consecuencias positivas para la organización.

Por último, en el artículo titulado “Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el período 2002 – 2012” se logra resaltar información relevante para el proyecto de investigación, referente a los factores denominados protectores psicosocial, pues contribuyen con la salud y el bienestar del trabajador, entre ellos el liderazgo, las relaciones sociales en el trabajo, las demandas de trabajo y el control de las actividades o cargas laborales.

Estudios locales

En la investigación “Plan de acción para mejorar el clima organizacional en la constructora Jr. S.A.S en la ciudad de Cúcuta norte de Santander” elaborada por Michell Eduardo García Correa, en el año 2018 en la ciudad de Cúcuta, el objetivo era realizar un análisis psicosocial que permitiera elaborar un plan de acción para mejorar el clima organizacional en la constructora JR S.A.S., donde se utiliza una muestra de 80 empleados, siendo una investigación de tipo descriptivo y un enfoque inductivo, y como instrumento de medición la batería de riesgo psicosocial. Finalmente, como resultados se obtuvieron que en diferentes dimensiones tales como: capacitación, plan de salud, reconocimiento, motivación, incentivos y comunicación, la calidad de las mismas es baja dentro de la organización y por ende es necesario implementar un plan de acción para

mejorar el clima organizacional dentro de la empresa, con el fin de velar por un mejor ambiente laboral y calidad de vida para los trabajadores.

En el estudio denominado “Condiciones de trabajo y su repercusión en la salud de los trabajadores de la plaza de mercado la Nueva Sexta, Cúcuta” llevado a cabo por Luis Francisco Cagua, Henny Patricia Carvajal Villamizar y Nubia Esther Fernández en el año 2017, cuyo objetivo fue generar estrategias de salud y seguridad que ayudaran a la prevención de enfermedades y accidentes. La metodología incluyó un diseño de tipo no experimental, transversal y descriptivo, y se desarrolló mediante la indagación y sondeo aplicado en 1628 locales comerciales, la recolección de datos se hizo mediante un instrumento adaptado de la IV Encuesta de Condiciones de Trabajo del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene el trabajo de España; en este estudio se identificó que la salud laboral y los ambientes laborales influyen en el desarrollo, mejorando el desempeño en el trabajo. Los resultados relacionados con la identificación de peligros en el ámbito laboral, resaltan a los peligros biomecánicos, la exposición a riesgos locativos, riesgos físicos como los niveles de ruido alto, las altas temperaturas, iluminación deficiente, temperaturas extremas (calor), con respecto a la identificación de riesgos biológico se evidenciaron estancamiento de aguas alrededor de los puestos de trabajo que afectan a la población, acumulación de residuos orgánicos, mordeduras y excremento de animales, riesgos que en conjunto o de forma individual afectan considerablemente la salud o producir algún accidente laboral.

La investigación: “Bienestar psicológico y satisfacción laboral de los trabajadores de empresas de transporte intermunicipal de la central de transporte “creada por Helen Estupiñán-López Yair Fuentes-Leiva, Claudia Lizcano-Alvarado, Diego Rivera-Porras en Cúcuta (2018) pretende analizar la relación entre las variables como el bienestar psicológico y la satisfacción laboral de los empleados del sector económico de transporte intermunicipal en la ciudad de San José de Cúcuta en Norte de Santander. Con respecto al enfoque es de tipo cualitativo, con un diseño no experimental, un alcance correlacional y un diseño de tipo transversal, la muestra fue de 123 empleados, como instrumentos en la investigación utilizaron la escala de bienestar psicológico de Ryff y la escala de satisfacción laboral SL-SPC. Con respecto a los resultados se evidencio que existe una correlación entre las variables estudiadas (bienestar psicológico y satisfacción laboral) lo

que indica que, a mayor bienestar psicológico en los empleados, mayor será la satisfacción laboral de los mismos.

Finalmente, con respecto al análisis de los estudios locales anteriormente mencionados del primero de ellos “Plan de acción para mejorar el clima organizacional en la constructora Jr. S.A.S en la ciudad de Cúcuta norte de Santander” nos sirve como base para conocer ciertas categorías relacionadas al clima organizacional, entre las más relevantes se encuentra el tiempo fuera del trabajo, las relaciones familiares, la comunicación y relaciones interpersonales, situación económica, características de vivienda, influencia del entorno laboral sobre el trabajo y por último el desplazamiento de la vivienda al sitio de trabajo, siendo estas categorías las que están directamente relacionadas con la mejora de la calidad de vida laboral de la población. También, en la revisión del segundo estudio titulado “Condiciones de trabajo y su repercusión en la salud de los trabajadores de la plaza de mercado la Nueva Sexta, Cúcuta” nos sirve como base para fijarnos en la importancia de los factores organizacionales entre ellos, las condiciones de trabajo para evitar riesgos de todo tipo, además se demuestra la importancia de brindar estrategias desensibilización para las comunidades, ejerciendo así mayor control en sus actividades y potenciando el bienestar psicosocial, económico y laboral lo que se relaciona con el último objetivo de nuestra investigación. Para finalizar, el estudio “Bienestar psicológico y satisfacción laboral de los trabajadores de empresas de transporte intermunicipal de la central de transporte” nos permite identificar los factores que a nivel de satisfacción laboral entre ellos la autoaceptación, las relaciones positivas, dominio del entorno, crecimiento personal, autonomía y propósito en la vida; además se logra evidenciar con este estudio que las condiciones laborales repercuten de manera directa en la salud, los estados de ánimos, los procesos de comunicación y el manejo del estrés.

Marco teórico

Capítulo I: Psicología Organizacional y Psicología Positiva

Definición de Psicología Organizacional

La psicología organizacional es entendida como: “El conjunto de conceptos, herramientas y actividades provenientes de la psicología, que tienen por función apoyar los procesos de ingreso, permanencia y retiro de las personas que trabajan para una

organización” (Acosta). También, es definida como: la rama de la psicología que se encarga de estudiar el comportamiento humano en el entorno laboral, además de velar por el bienestar y del mismo modo de potencializar el rendimiento y la productividad de los trabajadores (utelBLOG, 2017).

La psicología organizacional se ha desarrollado a través del tiempo y se ha vuelto una moda en los diferentes países del mundo, que cuentan con organizaciones que trabajan diariamente por condiciones de trabajo más humanas para sus trabajadores.

Objeto de estudio

Referente al objeto de estudio de la psicología organizacional, esta tiene el fin de estudiar el comportamiento humano en el ámbito laboral, se encarga de velar por los intereses tanto de los colaboradores como de las instituciones u organizaciones, así como de potenciar el rendimiento y la productividad de los colaboradores a través de estrategias, motivaciones e incentivos innovadores, con el objetivo de favorecer el desarrollo personal y el crecimiento profesional de cada colaborador (Utel Blog, 2017).

Rol del Psicólogo Organizacional

“Los Psicólogos Organizacionales, al igual que otras ramas de la Psicología, abordan temáticas relacionadas con los problemas de carácter social e individual” (Alvares Silva, Estrella Marin, & Rosas Baldeon, 2018). Sin embargo, aunque la base de estudio o de tratar para el psicólogo es básicamente la misma (conducta humana), el psicólogo organizacional, cumple tareas adicionales dentro de una organización, que además de estar direccionadas al bienestar del trabajador y la salud mental del mismo, se preocupan por la producción de la empresa.

Selección y colocación.

El proceso de selección y colocación es un rol fundamental del psicólogo organizacional, teniendo la tarea de desarrollar métodos de evaluación para seleccionar, colocar y promocionar empleados idóneos según sus capacidades y las necesidades del puesto de trabajo (Orozco Rincón, y otros, 2013).

Capacitación y Desarrollo.

La capacitación y desarrollo del personal de una organización es: “toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la

actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal” (Macias Martinez, 2016). La capacitación del personal es un rol del psicólogo organizacional, quien se encarga de velar por mejorar las falencias del trabajador, quién además se asegura de la supervivencia y desarrollo de la empresa. Con respecto al desarrollo del personal dentro de una organización este es entendido como “un proceso continuo y sistemático que permite identificar, mantener y promover la performance individual y el potencial de aprendizaje de los miembros del staff de todos los niveles” (LRH, 2005). Así, “la Capacitación como el Desarrollo de los Recursos Humanos son elementos precisos en el desempeño de los objetivos de toda organización” (Olea, s.f.). Por otra parte, “El conocimiento adquiere una poderosa importancia en relación con la competitividad de las organizaciones” (Contreras, 2012). Por tanto, es indispensable que se lleve a cabo un proceso de capacitación y por ende de desarrollo de personal, siendo estos los procesos oportunos para generar conocimiento.

Evaluación del desempeño.

Según (Orozco Rincón, y otros, 2013) la evaluación de desempeño es un proceso que se basa en ciertos criterios o en determinar los estándares de desempeño de los empleados. Los psicólogos organizacionales que trabajan en el campo pueden participar en la medición de equipos de trabajo y del desempeño de cada departamento de la organización. También, se entiende a la evaluación de desempeño como un proceso que permite un intercambio de conocimiento entre un líder y un colaborador, donde continuamente se hace un acompañamiento, seguimiento y una retroalimentación con base a las competencias y al logro organizacional (Montoya, 2009). Así, la evaluación de desempeño tiene como objetivo “comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran)” además, “Es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado/a en la organización” (Diffo, 2013).

Desarrollo de la Organización.

Los psicólogos que se encargan de trabajar en esta área tienen la importante función de analizar la estructura de la organización para lograr el crecimiento sostenible

de la misma, además, tiene la capacidad de influir sobre las conductas organizacionales y conoce en gran escala el comportamiento organizacional en general, donde se incluyen cada uno de los trabajadores y clientes (Orozco Rincón, y otros, 2013). Asimismo, es necesario conocer el objetivo que tiene el desarrollo de la organización y por ende el rol del psicólogo en esta función, el desarrollo organizacional tiene como fin “mejorar la empresa enfocando los esfuerzos y prioridades a la identificación de las necesidades de los clientes en el contexto actual y con proyección en cambios futuros” (Content, 2019). Además, “permite a las empresas realizar este proceso de análisis y cambios dentro de la empresa para mejorar la efectividad, las habilidades, rendimiento y conocimiento, tanto individual como colectivo, para hacer frente a los retos, proyectos y problemas que se presenten” (RECURSOS HUMANOS TV, 2019).

Calidad de vida laboral.

Una de las tareas principales del psicólogo en el área organizacional es la de velar por la calidad de vida de los trabajadores, donde se incluye principalmente la salud mental, también al desenvolverse en esta tarea desarrollará acciones y estrategias que fomenten la capacidad y el desarrollo de los empleados con el fin de llevar a cabo nuevas políticas de desarrollo humano y bienestar integral, lo que se verá en el resultado de la productividad de la organización (Recurso Humano Positivo, 2013). En cuanto a la definición de calidad de vida laboral, esta es entendida como “nivel de satisfacción relacionado con las actividades ejecutadas en el entorno corporativo. Un entorno laboral de calidad promueve una sensación de seguridad y desarrollo personal/profesional entre los trabajadores” (Gympass, 2017). Además, el implementar la calidad de vida laboral en el empleado no solo trae beneficios para el mismo, también para la organización. En definitiva, “el ofrecer un ambiente adecuado en donde exista calidad de vida repercute de manera positiva en el compromiso y motivación del trabajador, logrando un desempeño por encima de lo esperado” (Alalú, 2016).

Ergonomía.

Los psicólogos juegan un papel importante en el diseño de métodos y herramientas de trabajo compatibles con las capacidades de las personas las cuales contribuyen a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, es por esto que una de las funciones en el ámbito organizacional desde la psicología es “darle una mirada integradora, articulada, holística al tema ergonómico, dando su aporte específico en relación a la prevención y al

abordaje terapéutico incluyendo la concepción de la salud mental” (Napoli & Corvalán de Mezzano, 2017)

Definición de la Psicología Positiva

Es innegable el avance que ha tenido la psicología organizacional en las últimas décadas, sin embargo, la visión tradicional de esta disciplina tiene su fundamento en los comportamientos disruptivos que se dan al interior de la organización, se basa en la solución de diferentes problemáticas que presentan los seres humanos dentro de la organización, como por ejemplo el estrés laboral, el ausentismo y el acoso laboral.

En contra parte, la psicología positiva, un área que se encarga de tomar las virtudes de los seres humanos y potencializarlas con el fin de llegar al éxito de la organización y dar una visión diferente, centrándose de esta forma en el capital humano y en el desarrollo máximo del mismo (Rubio, s.f.). También, “La psicología positiva podría definirse como el estudio científico de aquello que hace que nuestra vida valga la pena, pero sin olvidar nuestras adversidades” (Caldentey, 2018). Así, la psicología positiva surge para trabajar desde una visión positiva y que se enfoque en las virtudes y fortalezas de las personas, “Puede aplicarse a diversos ámbitos, desde un aula de Educación (a cargo de orientadores educativos), a la Unidad de Oncología de un hospital, pasando por las empresas” (Caldentey, 2018). Para resumir, la psicología positiva es aplicable en diferentes espacios, como por ejemplo en el ámbito de las organizaciones, con el fin de potenciar las capacidades de los trabajadores y exista un beneficio a nivel organizacional y personal.

En cuanto a la definición de la psicología organizacional positiva es: “El estudio científico del funcionamiento óptimo de la salud de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como de la gestión efectiva del bienestar psicosocial en el trabajo y del desarrollo de organizaciones para que sean más saludables” (Salanova, Llorens , & Martínez, 2016). Una definición que permite una visión diferente, que tolera centrarse en la parte positiva y no como se acostumbra a la enfermedad y a los problemas de los individuos.

Siendo así, otra definición acertada de la psicología organizacional positiva es: “El estudio de las condiciones óptimas que favorecen el desarrollo máximo de las capacidades personales mejorando así el resultado empresarial” (Olmos, 2020). Esta disciplina se adapta a la visión moderna orientada al ámbito positivo de los seres humanos y a incluirlos en el desarrollo organizacional. En cuanto al objetivo de la psicología

organizacional positiva se centra en “efectuar aportaciones para favorecer el desarrollo de comportamientos positivos en beneficio de los trabajadores y de las organizaciones” (López N. F., 2014). Además, tiene como objetivo “Describir, explicar y predecir el funcionamiento óptimo en los contextos organizacionales, así como optimizar y potenciar la calidad de vida laboral y organizacional” (Barbón, s.f.).

Importancia de la Psicología Positiva en las Organizaciones

A través del tiempo diferentes organizaciones se han ocupado de incluir a la psicología dentro de las profesiones básicas que componen la organización, sin embargo, aun los roles o las funciones que cumplen los psicólogos son básicas del modelo medico tradicional. Asimismo “La Psicología de la Salud Ocupacional se concentra en el malestar de los empleados, en la enfermedad profesional, y en los procesos psicológicos que subyacen al estrés laboral así como en diseñar intervenciones para reducir el daño psicológico y organizacional” (Aguilar, s.f.). Por otra parte, es necesario implementar la psicología positiva dentro de la organización, ya que “señala que la salud emocional no significa únicamente la ausencia de enfermedad o dolor y en cómo evitarlos, sino que estudia a aquellas personas que se sienten dichosas y realizadas, con ganas de superarse personal y profesionalmente” (Universidad Privada del Norte, 2017). Así, incorporar la psicología positiva y por ende trabajar sobre emociones en las personas, introducir las emociones positivas y el optimismo, permite observar los problemas desde diferentes perspectivas, en las cuales ellos son capaces de dar la resolución más óptima, en la que se sienten capaces de gozar de bienestar e irradiar estos elementos a las personas que les rodean (Morales, 2012).

También “Al construir una organización sana, a base de los aspectos positivos se tiene en cuenta las diferentes dimensiones del bienestar integral de los empleados, incluyendo los niveles en salud, ocupacionales y personales del mismo” (Casas, 2016). Esto contribuye a fortalecer los procesos organizacionales, al velar por la satisfacción personal de los trabajadores y por potencializar las emociones positivas lo que genera un aporte proactivo a la organización.

Organizaciones positivas

Teniendo en cuenta que al encargarse la psicología organizacional positiva de las habilidades y el comportamiento positivo de los trabajadores, es necesario precisar que para ayudar a que esto se desarrolle de manera positiva, el ambiente de la organización debe estar adecuado positivamente, el positivismo de las personas en sus trabajos, está directamente relacionado con el ambiente y las condiciones favorables de la organización, dentro de los recursos que pueden generar un ambiente positivo dentro de una organización, se ubican:

Las habilidades y competencias que se posean y la factibilidad de uso de las mismas, la autonomía del puesto, la claridad de las tareas, su responsabilidad y autoridad, la existencia de demandas laborales realistas, la existencia de retroalimentación adecuada sobre la labor desempeñada, el apoyo de la línea de mando, las condiciones de salud y seguridad y la oportunidad de contacto social, entre otras. (Álvarez, 2013).

Las organizaciones positivas son aquellas que se preocupan porque su ambiente de trabajo sea saludable para sus trabajadores e invierten para lograr el aumento del potencial humano de los mismos, existen rasgos que caracterizan a una organización saludable:

Prácticas saludables para gestionar y estructurar los procesos de trabajo: esta dimensión incluiría los recursos estructurales y los recursos sociales. Outputs saludables: productos y servicios que buscan la excelencia y relaciones positivas con el entorno y la comunidad. Empleados saludables: El capital social, capital humano y el capital psicológico positivo formaran parte de esta dimensión (Caballero, 2013).

También, una organización positiva es aquella que destaca, que es un referente, que pone foco en el bienestar de sus empleados, que es resiliente y que sale fortalecida de cualquier cambio, no es extraño que su foco sean las fortalezas, ser conscientes de ellas y apoyarse para generar pequeños cambios lo que nos dan grandes transformaciones (Rodríguez, 2019).

Capítulo II: Felicidad organizacional

Las emociones juegan un papel fundamental en el desempeño de las personas son necesarias y persiguen un fin particular “conservarnos vivos y preservar la especie. Nadie nos enseña a sentir miedo, ni enojo, ni alegría, ni tristeza” (Valdano, 2017). También, esta ideología no está exenta en las organizaciones, donde las emociones positivas y el bienestar (emocional y físico) está inmersas en el buen rendimiento en el ámbito laboral. “Los seres humanos queremos ser felices, entendiendo la felicidad como una integralidad (familia, trabajo, economía, etc.)” (Rodríguez, S.f.). Es por esta razón que el dejar a un lado el estrés o las diferentes problemáticas causadas por las diferentes áreas de la vida a la hora de desenvolverse como trabajador, es imposible, y es papel de la organización brindar un ambiente agradable que mejore el bienestar de sus empleados.

¿Qué es la felicidad organizacional?

Los seres humanos pasan gran parte de su tiempo en sus lugares de trabajo, de ahí la necesidad que ha surgido por mejorar la calidad del ambiente laboral, generando un bienestar general en los trabajadores, desde esta ideología surge el concepto de felicidad organizacional, siendo definida como:

La capacidad de una organización para ofrecer y facilitar a sus trabajadores las condiciones y procesos de trabajo que permitan el despliegue de sus fortalezas individuales y grupales, para conducir el desempeño hacia metas organizacionales sustentables y sostenibles, construyendo un activo organizacional intangible único (Fernández, CLAFO, 2016).

Esto quiere decir que, las organizaciones que promuevan felicidad organizacional no solo generaran bienestar en el empleado, sino también en la organización. La motivación en los trabajadores es una de las causas primordiales de aumento de producción. Asimismo, “un ambiente laboral saludable consigue la salud de los trabajadores y realiza una contribución a la producción, motivación, el espíritu y satisfacción en el trabajo, y aumenta la calidad de vida” (Trujillo, 2019). Así, un ambiente laboral saludable es el que promueve en sentido bienestar en sentido general del individuo, siendo este el físico, emocional y psicológico. Así pues, “En la actualidad podemos observar como las personas que son felices con sus trabajos y en las empresas que laboran son más productivas, más agradecidos, cuentan con mayor sentido de

pertenencia y están cada vez más orientados la logro” (Cruz Mejia, Ramirez, & Sanchez, 2015).

Componentes de la felicidad organizacional

Emociones positivas.

Para empezar, en el ámbito laboral las emociones juegan un papel fundamental, “la integración del estilo racional y el estilo emocional es la clave para el éxito en el trabajo tanto el exceso o el mal uso de una de ellas puede presentar problemas” (Giron, 2007). Por otro lado, en el trabajo por lo general estamos expuestos a sentir emociones negativas que afectan el bienestar general de los trabajadores, por tal razón como componente de la felicidad organizacional se han denominado las emociones positivas, no sin antes definir a las emociones en general, siendo estas:

Tendencias de respuesta con un gran valor adaptativo, que tienen evidentes manifestaciones a nivel fisiológico, en la expresión facial, la experiencia subjetiva, el procesamiento de la información, etc., que son intensas pero breves en el tiempo y que surgen ante la evaluación de algún acontecimiento antecedente (Jiménez, 2006). Según lo anterior, las emociones positivas, aunque suelen ser intensas se mantienen en un corto lapso de tiempo. Estas emociones responden en diferentes aspectos, las personas que las manifiestan por lo general lo dan a conocer mediante expresiones físicas como una sonrisa, carcajada, o se ven enérgicas, productivas y motivadas.

Las emociones son vitales dentro del ambiente laboral, pero, son las emociones positivas las que busca o se evidencian con la felicidad organizacional, pero surge la incógnita del ¿por qué un componente básico de la felicidad organizacional son las emociones? Para dar respuesta a esta pregunta, se plantea que las emociones positivas amplían nuestra capacidad de ver el todo y, por lo tanto, construyen recursos psicológicos de largo plazo, tales como la creatividad, la atención, la flexibilidad y los repertorios de pensamiento-acción. La construcción de estos recursos nos lleva al bienestar y a la felicidad, lo que vuelve a incrementar las emociones positivas (López J. P., 2019). Es así como las emociones positivas influyen en el modo de pensar y actuar, obteniendo resultados favorables que pueden aumentar a su vez la calidad de vida y el ambiente en el que se encuentra rodeado.

Debido a estos recursos las organizaciones trabajan y producen de una forma ideal, además de que permiten que el potencial de las personas sea llevado a un mayor

nivel, además para dar respuesta a la incógnita planteada anteriormente, “las emociones son una parte muy importante del bienestar laboral, ya que son necesarias para fomentar la salud en las organizaciones, influyendo en el clima laboral positivo, en la calidad del trabajo que se realiza y en el servicio” (Blan, Boada, Garrosa Hernández, & Moreno Jiménez, 2010), las emociones que experimentan los trabajadores influyen en la relación con compañeros, usuarios o clientes, y en la conducta que se genere a diario. Por tanto, “es importante que no se oculten las emociones, a menudo las personas en el trabajo no comparten cierto tipo de información con su gente o tratan de ocultar sus sentimientos con la finalidad de protegerse a sí mismo o a los demás” (Giron, 2007). Las emociones positivas generan consecuencias positivas, por lo tanto, los trabajadores que se encuentren en un estado emocional positivo, se encuentran motivados a laborar con mayor calidad y eficacia, mejorando el servicio.

Engagement.

El nivel de compromiso que tiene el trabajador con su organización es de vital importancia para que se experimente felicidad en el ámbito organizacional, por esta razón, Engagement hace parte de los componentes de felicidad organizacional, para entender más sobre este componente, se define como: “un estado mental positivo, de realización, relacionado con el trabajo que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción” (Marcantonio, 2017). Este término busca definir a un empleado totalmente dedicado e implicado con su organización, viéndola como un hogar y a sus compañeros como una familia, haciendo más amena su horario laboral. El término se caracteriza por tres aspectos:

ASPECTO	DEFINICIÓN
Vigor	Altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando, incluso cuando se presentan dificultades
Dedicación	Alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo
Absorción	La persona está totalmente concentrada en su trabajo, el tiempo le pasa rápidamente y presenta dificultades a la hora de desconectarse de lo que está haciendo debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas

Tabla 1. Aspectos esenciales del Engagement

Relaciones positivas.

Para empezar, los seres humanos somos individuos que vivimos en comunicación constante, al avanzar de la vida nos relacionamos con diferentes personas, desde nuestra familia, amigos, pareja, y compañeros de trabajo, sin embargo, es fundamental la calidad de las relaciones y que estas sean positivas. “Las relaciones positivas suponen habilidades de empatía, cooperación y compromiso por el bienestar de los demás” (Lacunza & Contini, 2016). Estas habilidades fomentan e incrementan la felicidad dentro de una organización, siendo las relaciones positivas otro de los componentes de este término.

Por otro lado, “aunque la calidad de las relaciones interpersonales en si no bastan para incrementar la productividad, si pueden contribuir significativamente a ella” (Encina, 2003). Por lo tanto, aunque no es factor determinante, las relaciones interpersonales positivas, benefician a la producción es decir al objetivo de la organización, mientras mejora el bienestar de sus trabajadores. Sin embargo es preciso aclarar que la calidad de las relaciones interpersonales no es solo trabajo de los compañeros de trabajo, “los encargados necesitan comprender que es lo que representa una relación interpersonal correcta con los trabajadores” (Encina, 2003), por ende una relación positiva es adecuada para la organización cuando se origina en todas las áreas sin importar el nivel jerárquico que se tenga.

Modelos de felicidad organizacional

Para empezar en las organizaciones que deseen implementar felicidad organizacional para con sus empleados, pueden seguir un modelo que se ajuste a las necesidades y presupuestos de la organización, siendo entendido un modelo como:

Las teorías y los modelos son los instrumentos o esquemas conceptuales por los cuales los seres humanos intentan articular de manera sistemática el conocimiento que se obtiene de la experiencia mediante el proceso de investigación (Villaplana, 2002).

Además, un modelo es entendido como: “cotidianamente suele hablarse de modelo como un objeto que se reproduce al imitarlo” (Villaplana, 2002). Sin embargo, al referirnos específicamente a un modelo de felicidad en el ámbito laboral, va más allá de un simple modelo a seguir, es una ardua investigación compuesta con la adaptación a las

necesidades de los empleados de una organización, para alcanzar su felicidad en el ámbito organizacional. “Todos queremos estar contentos en nuestros trabajos, disfrutar de lo que hacemos y alcanzar logros poderosos y que contribuyan. Para ello es esencial trabajar en espacios emocionales armónicos, estables, sin grados altos de discordia, conflicto ni toxicidad” (La Tercera, 2014), al implementar un buen modelo que responda con las necesidades que surjan en una organización para mantener un clima armonioso es posible alcanzar la felicidad desde el ámbito organizacional.

El modelo PERMA de Seligman.

El modelo PERMA utiliza 5 pilares básicos para alcanzar el bienestar dentro de la organización, una definición del modelo: “El modelo PERMA o teoría del bienestar es esencialmente una teoría de elección no forzada, se trata de una descripción de lo que las personas eligen libremente para incrementar su bienestar” (Castro, 2020). Al cumplir con los factores o pilares del modelo, más posibilidades existen de alcanzar el bienestar, los factores que componen el modelo son: Positive emotions (emociones positivas), Engagement (compromiso), Relationships (relaciones), Meaning (propósito), Accomplishment (logro). “Este modelo recoge las bases y los indicadores del bienestar, para conseguir sentirse bien, estar positivos y mantener esa actitud y sensación el mayor tiempo posible del día a día y de la vida” (Castro, 2020).

A pesar de que los factores organizaciones se involucran en un gran porcentaje para contribuir con la felicidad en el ámbito laboral, son los factores personales en conjunto con lo nombrados anteriormente los que permiten la felicidad plena, por esta razón los 5 indicadores utilizados por Seligman son aplicables a nivel organizacional o personal.

La ciencia de la felicidad en el trabajo.

En cuanto a este modelo fue creado por “Iopener Institute, una compañía consultora de índole internacional, que contribuye al aumento de productividad de las organizaciones, teniendo como punto clave de su intervención, la felicidad de los empleados” (Cruz Mejia, Ramirez, & Sanchez, 2015). Con respecto al enfoque de este modelo este depende de las 5C, contribución, haciendo referencia a lo que la persona hace, convicción, que refleja la motivación a corto plazo, cultura, siendo esta la medida en que el trabajador siente que encaja en la organización, compromiso, siendo la

vinculación a largo plazo por ultimo capacidad que es la confianza que se tiene sobre sí (Cruz Mejia, Ramirez, & Sanchez, 2015).

En cuanto a los factores que definen el contexto de intervención de este modelo, se evidencia: “confianza: en la organización, reconocimiento: que se recibe de la organización y orgullo; de pertenecer a la organización” (Cruz Mejia, Ramirez, & Sanchez, 2015). Así pues, este modelo reconoce las habilidades de los trabajadores y conlleva a que se potencialicen, contribuyendo a la productividad y desarrollo de la organización.

Modelo de felicidad organizacional de Ignacio Fernández.

Para empezar, el modelo de felicidad de Ignacio Fernández se basa en la gestión de tres focos: condiciones de trabajo, procesos operacionales y gestión de personas; asimismo los componentes de este modelo son positividad, sentido, relaciones confiables, desarrollo profesional y personal, Engagement y logro y reconocimiento (Ruiz, 2018).

También, se estipula que los resultados que se obtienen de este modelo son rentabilidad económica o social, calidad de servicio al cliente, excelencia operacional y bienestar subjetivo (Ruiz, 2018). Con respecto a este modelo el autor realiza una invitación a: “pasarla bien trabajando intensamente, en un trabajo con sentido y asociado a los valores, que permita un desarrollo profesional y personal, celebrando los logros con reconocimiento” (Fernández, Bienestar y Felicidad Organizacional, 2016).

Capítulo III: Factores personales

Es importante conocer que, dentro de las organizaciones, existen factores que influyen en la felicidad organizacional de los trabajadores y a su vez en el rendimiento laboral. Cabe resaltar que estos factores influyen de una u otra forma de manera positiva o negativa en la felicidad y satisfacción organizacional, la productividad, y el rendimiento de los empleados afectando o aumentando respectivamente la calidad de vida laboral. Sin embargo, estos factores no afectan a todos los trabajadores por igual, ya que cada persona es un organismo que actúa diferente según el manejo de sus emociones, lo que conlleva a buscar soluciones o estrategias eficientes que contribuyan tanto personal como colectivamente en el bienestar de todos. Por ende, partiremos desde la conceptualización de cuáles son los factores y qué papel desempeñan en una organización.

Albino y Ocaña (2018), afirman que, los factores personales corresponden al conjunto de “*aspectos inherentes a la persona*” que pueden llegar a determinar sus comportamientos posibilitando o limitando su desempeño en las diferentes esferas o ámbitos de desarrollo humano. Es decir que, los factores personales son innatos en las personas y motivan las conductas, sin embargo, actúan de manera diferente en cada una de ellas.

Se conceptualizan a continuación los factores personales importantes que se han determinado para el desarrollo de la presente investigación.

Felicidad

Un factor personal importante dentro de la investigación, la felicidad, Para Epicuro, “la felicidad significa experimentar placer, tanto a nivel físico como intelectual, huyendo del sufrimiento. No obstante, también indicaba que la clave para ser feliz radicaba en evitar los excesos, porque estos terminan provocando angustia”. Citado por (Linares, 2020). La felicidad según la filosofía, es el equilibrio entre estar y sentirse bien físicamente, y bien mentalmente, dando la misma importancia a ambas partes. Para este filósofo, ser feliz es evitar los extremos, ni tanto ni tan poco pues si hay exceso, la felicidad pasa a ser angustia. Es más importante el placer espiritual por encima del placer de la carne.

Según, Álvarez & Muñiz (2013) la felicidad es un “Estado cognitivo emocional de plenitud vital duradera y consciente, en base a una evaluación subjetiva positiva del plano tanto físico y material como social y afectivo, psicológico y espiritual de la propia existencia”. Es decir, la felicidad es causa de situaciones físicas, sociales, emocionales, espirituales, económicas, entre otras, que motivan a cada persona con el fin de conseguir satisfacción y plenitud.

La felicidad como factor principal, abarca una serie de factores que son relevantes al momento de determinar la felicidad de los trabajadores dentro de la organización, entre estos mencionaremos los que se trabajan en la presente investigación:

Emociones Positivas.

Las emociones positivas hacen referencia al conjunto de emociones que se relacionan con sentimientos agradables, que entienden la situación como beneficiosa y se mantienen en un espacio de tiempo corto (Bastardas, 2019). Estas emociones positivas nos permiten aumentar procesos psicológicos básicos como lo son: la atención, la conciencia la memoria y así mismo nos permiten conocer la relación de uno con el otro.

Estas emociones, aunque son intensas y fuertes, suelen permanecer por un determinado tiempo, pero también genera en las personas que la vivencian, motivación para realizar conductas específicas de manera eficaz. Es por ello, que (Frijda, Manstead, & Bem, 2000), conceptualizan las emociones, en general como “estados mentales y afectivos que comprenden sentimientos, cambios fisiológicos, expresiones corporales y tendencias a actuar de una manera específica” citado de (Oros, 2009). Las emociones de cualquier tipo, siempre van a generar reacciones no solo mentales sino físicas, las cuales se reflejan en el modo de expresarlas que serían las expresiones corporales

Relaciones interpersonales.

La relación entre dos o más personas surge debido a las interacciones entre ellas en un determinado contexto, y dado que ambos elementos pueden presentar numerosas variantes, existirá igualmente una diversidad de relaciones posibles (Colomar, 2019). Para Cuando hablamos de relaciones interpersonales, nos referimos al modo de vincularse que existe entre dos o más personas, basándose en emociones, sentimientos, intereses, actividades sociales, etc. (Raffino, 2020).

Toda relación interpersonal es aquella que existe cuando una persona genera un lazo afectivo/emocional, social o de intereses comunes, con una o un grupo de personas sin importar edad, condición social o económica, raza, orientación sexual o ubicación geográfica. Así mismo, las relaciones interpersonales surgen a partir de la comunicación, sin esta no puede ser posible que exista una relación, ya que la comunicación es la base para el acercamiento entre dos o más personas.

Compromiso – Engagement.

El compromiso o también llamado *Engagement* se define como: “un estado mental positivo, de realización, relacionado con el trabajo que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción” (Marcantonio, 2017). *Engagement* es una palabra del inglés que

se puede traducir como ‘compromiso’ o ‘fidelidad’. Es usada en el mundo organizacional para hacer referencia al nivel de compromiso e implicación que tiene un trabajador con su empresa. (Eng, 2015). Este compromiso se refleja en los trabajadores en las labores que realiza en el trabajo, es decir, en el empeño y eficacia que tienen para cumplir con sus actividades dentro de la organización, y así mismo el compromiso que sienten con la misma, si existe *engagement*, aumentará la satisfacción tanto personal como laboral de los trabajadores, también su rendimiento será mayor.

Engagement, es usada comúnmente en las organizaciones, ya que su significado “compromiso” implica la dedicación de un trabajador en sus labores en el ámbito en que se desempeñen. Por tal motivo, un trabajador comprometido con la organización, se refleja en los resultados positivos obtenidos, existe un sentimiento que implica la fidelidad de la persona con la persona y lugar que le brindan seguridad y estabilidad económica. En cuanto más comprometidos sean, mayor rendimiento y satisfacción laboral tienen, a su vez mayor salud mental.

Sentido de vida.

El sentido de la vida es lo que le da significado y ayuda a encontrar un soporte interno a la existencia. (Rodríguez M., 2013). De lo anterior se resume que, el sentido de vida es aquel valor que se le da a la existencia, es buscar o reconocer la importancia de vivir y de experimentar a lo largo de la vida sin importar que no siempre las situaciones serán positivas. Cada experiencia se vive y reconoce de diferente manera, sin embargo, aquellas personas que tienen un mayor grado de sentido de vida, afrontarán las situaciones negativas o adversas con mayor facilidad. Sin un sentido de vida, no hay razones o motivos para continuar, o para lograr algún cambio en la vida, pues estarán conformes con lo que reciban sin un mayor esfuerzo.

Carecer de sentido de vida, puede generar emociones negativas como la tristeza, causando ansiedad y en el mayor de los casos, depresión, debido a que no sienten satisfacción con su vida, e incluso consumir sustancias psicoactivas. Contrariamente, (Steger, Frazier y Zacchanini, 2008), dicen que “quienes tienen un mayor sentido de vida presentan un menor impacto de eventos traumáticos vividos” y mayor bienestar, afecto positivo, adecuado afrontamiento y felicidad general (Adler y Fagley, 2005; Folkman y Moskowitz, 2000; Greenglass y Fiksenbaum, 2009; Ho Cheung y Cheung, 2010; Krok,

2008; Pan, Keung, Lai, y Joubert, 2008; Peterson, Park y Seligman, 2005; Schnell y Becker, 2006) citado de (Carol, 2012).

Éxito - Orientación al logro.

Inicialmente (Aicad Business School, 2017) conceptualiza la orientación al logro como “la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con sentido de urgencia ante decisiones importantes, necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores o mejorar la organización”. De lo anterior, se define la orientación al logro como la capacidad de la persona o trabajador de dirigir todo el potencial, dedicación y esfuerzos hacia la meta establecida u objetivos establecidos en la organización. Específicamente la orientación al logro en trabajadores, son aquellos que actúan con disciplina y eficacia a la hora de tomar decisiones importantes o necesarias en sus labores. Es la habilidad de actuar frente a diversas situaciones, afrontando veraz y correctamente, sin desviar los resultados positivos que se esperan.

También, (José, 2000), dice que “las personas que tienen fuerte necesidad de logro gustan de estar en situaciones en que pueden asumir una responsabilidad personal para encontrar soluciones”.

Otro factor personal importante que cabe mencionar y trabajar en la investigación, es el bienestar psicológico del cual se desprenden otros más. A continuación, conoceremos el concepto de éste.

Bienestar psicológico

Tener un buen estado de salud física o mental no solo debe consistir en carecer de enfermedades o trastornos, sino de disfrutar de una serie de recursos y capacidades que permitan resistir adversidades (Almedom y Glandon, 2007). Y lo que aún es más importante desde la perspectiva de la salud positiva, ese estado de bienestar va a favorecer que la persona alcance un mayor desarrollo psicológico, social y comunitario (Fredrickson, 2009) citado de (Carmelo Vásquez, 2009).

También, se centra en el estudio del crecimiento personal, el propósito en la vida y la autorrealización bienestar psicológico. (Alandete, 2014). Según Carol Ryff, concibe “el bienestar psicológico como desarrollo personal y compromiso con los desafíos existenciales de la vida”. Citado de (Alandete, 2014).

Garassini y Camili (2013) le dan otro concepto, el cual dice que “se basa en el desarrollo de las potencialidades, del crecimiento personal y en el significado de las acciones para la construcción del sentido de la vida, el cual deber mostrar una directa coherencia con la realidad de la propia existencia”. Así mismo, el bienestar psicológico es la estabilidad entre las habilidades como personas individuales y las acciones que tomen en base a sus capacidades para la construcción de un sentido de vida, cultivando experiencias positivas que mantengan el equilibrio del bienestar

Salud física.

Según (Cortés, S, A, s, f) “La Salud Física, debe entenderse como el óptimo funcionamiento fisiológico del organismo, ya que tiene que ver con nuestro cuerpo; con nuestro caparazón y vehículo el cual nos ha transportado desde el día que nacimos y lo hará hasta el día de nuestra muerte”. Por ende, depende de cada persona hasta donde desea vivir, esto surgirá según los cuidados que le den al cuerpo, para lograr una larga y buena vida, es importante mantener una buena alimentación, la práctica de ejercicio o algún deporte y una buena salud mental.

Teniendo en cuenta a (EUPATI, 2018) quien afirma que “La salud física es fundamental para el bienestar general y en ella pueden influir los siguientes factores: Estilo de vida: dieta, nivel de actividad física y hábitos. Biología humana: la genética y las características fisiológicas de una persona facilitan o dificultan una salud física óptima”.

Otros factores que influyen ya sea positiva o negativamente en la salud física es el mismo ambiente, pues estamos dispuestos en cualquier ámbito o entorno que nos rodee, a sustancias dañinas presentes en el aire e incluso en la misma luz solar. Como también, la atención médica, ya que es importante realizarse chequeos en determinados lapsos de tiempo para la prevención y/o tratamiento de enfermedades.

Salud mental.

Referenciando a (AGIFES, 2013) manifiesta que “La Salud Mental es un estado de equilibrio emocional, cognitivo y conductual que permite al individuo desenvolverse de manera responsable en su entorno familiar, social y laboral, así como gozar de bienestar y calidad de vida”. Esta salud refiere de un equilibrio entre la psique y el cuerpo,

que permiten actuar sea de manera correcta o incorrecta en cualquier ámbito de su vida, así como de disfrutar de una vida estable y buena.

La Organización Mundial de la Salud (2014) la define como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. La salud mental es la estabilidad del ser humano en todos sus ámbitos, situaciones y personas, esta incluye el bienestar social y psicológico. Afecta la manera en como sentimos, actuamos, y pensamos cuando hacemos frente a los problemas o situaciones adversas de la vida. La salud mental es relevante durante todas las etapas de la vida, niñez, adolescencia, adultez y vejez.

Desarrollo personal.

Es el conjunto de actividades orientadas a ayudarnos a mejorar como personas, ya sea desarrollando las habilidades personales o mejorando la calidad de vida. Uno de los primeros en hablar de desarrollo personal fue Abraham Maslow (1908-1970), quien hizo una jerarquización de las necesidades en forma de pirámide y las ubicó en función a las prioridades de su vida personal. Citado de (MasyMejor, 2019).



Fuente (Jiménez, 2017) *Ilustración 1. Pirámide de Maslow*

Como base de la pirámide, se puede observar las necesidades fisiológicas vitales para vivir, como: respirar, alimentarse, beber, descansar, dormir, relaciones sexuales. Continúan con las necesidades de seguridad como segundo nivel, donde se encuentra: seguridad física, de empleo, de recursos, moral, familiar, de salud y propiedad privada. En tercer orden, la necesidad de asociación que incluye la amistad, el afecto y la intimidad sexual, como cuarto nivel se encuentra la estima, la cual representa el auto-reconocimiento, la confianza, el respeto y el éxito. Por último, en la punta de la pirámide, este autor ubica a la necesidad de autorrealización, donde se encuentra la moralidad, creatividad, aceptación de hechos, entre otros que sirven para darle sentido a la existencia y el sentimiento de satisfacción.

Finalmente, el desarrollo personas es entendido como un “proceso en el cual las personas intentan fortalecer todas sus potencialidades o fortalezas alcanzando así objetivos, deseos, inquietudes, anhelos, etc., movidos, además, por un interés de superación, así como por la necesidad de dar un sentido a la vida”. (Collado y Vindel, 2014).

Apoyo Social.

Intuitivamente podríamos pensar que el apoyo social es el número de relaciones sociales de un individuo. Sin embargo, le añadimos también con quién tenemos este tipo de relaciones, si son miembros de nuestra familia, compañeros de trabajo, etc. Incluye la cantidad, calidad y las características de las relaciones sociales, junto con cómo las percibe el individuo. (Reguera, 2019)

Lin et al. (1979, 1981) definen el concepto desde un punto de vista estructural como “experiencias instrumentales o expresivas, reales o percibidas, aportadas por la comunidad, las redes sociales y los amigos íntimos” (Como se citó en Fernández, 2015). Según lo anterior, el apoyo social es el aporte que las personas reciben de otra u otras, ya sean lejanas o íntimas, que a su vez generan soporte al individuo en las diversas experiencias vividas.

Capítulo IV. Factores Organizacionales

Según (Hernández & Serravalle, 2014), “Las personas felices son 25% más productivas y contribuyen a que la empresa genere mayores utilidades” Citado por

(Ospina, 2019). Los factores determinantes de Felicidad organizacional, influyen dependiendo de la personalidad y exigencias de los trabajadores, estas exigencias varían según la cultura, ya que cada cultura influye en la manera en la que los trabajadores conceptualizan la felicidad y cómo lograrla. La felicidad laboral como estrategia en una organización es fundamental para elevar la productividad de sus empleados, así mismo, contribuye a reducir la rotación, el ausentismo y mejorar las condiciones laborales de sus empleados, lo cual ayudaría a reducir enfermedades, incapacidades asociadas al clima organizacional y a las cargas de trabajo.

Teniendo en cuenta a Pérez (2013), quien estipula que “los factores organizacionales se componen por una serie de elementos propios de la organización, como lo son las relaciones interpersonales, la comunicación, los estándares motivación, la productividad, la capacitación, la participación, la mejora continua, trabajo en equipo y la resolución de conflictos, entre otros”.

“Se han realizado estudios que determinan que el recurso humano es el activo más importante para las compañías” (Moreno Briceño & Godoy, 2012). Entonces, (Ospina, 2019) deriva “la necesidad de las empresas por ser más competitivas en medio de la globalización, donde existe la necesidad latente de contar con personal eficiente, comprometido y con alto sentido de pertenencia con la organización”. La eficacia y productividad laboral de todo trabajador, depende del equilibrio de armonía entre lo físico y psicológico del entorno donde se encuentre, sin embargo, es necesario e importante que las organizaciones generen un espacio para su personal de ocio, salud, diversión de manera que los trabajadores se sientan cómodos y satisfechos laboralmente.

El/los jefes juegan un papel principal aquí, pues si desean trabajadores eficientes y comprometidos con el cumplimiento de los objetivos de la organización, deben generar en ellos estrategias para mantener o aumentar sus competencias, productividad y eficacia a la hora de realizar sus labores. Cuando los trabajadores están felices y satisfechos con sus lugares de trabajo, permanecen incentivados para realizar sus tareas con compromiso, debido a que se sienten cómodos con el clima laboral, y mantienen un equilibrio entre vida laboral y vida personal. Para hacer posible este equilibrio, es necesario que la organización les brinde a sus empleados espacios de ocio y descanso, que les permita interactuar con sus compañeros y familiares, creando espacios de entretenimiento y permitiéndoles recuperar energías para continuar con la jornada laboral.

Es importante que las organizaciones construyan lugares de trabajo sobresalientes donde existan condiciones laborales justas y se creen espacios para fortalecer la salud mental de los trabajadores integrando aspectos sociales, familiares y personales con el fin de evitar mitigar el estrés, la depresión, el ausentismo, la rotación de personal, entre otras. Pues, (Acosta Corilloclla, 2018) refiere que “El ser humano por naturaleza, persigue la felicidad como una meta, aspira al bienestar ideal y permanente” citado de (Ospina, 2019). De lo anterior, si los trabajadores pasan la mayor o gran parte de su vida en las organizaciones, entonces éstas tienen un papel importante en potenciar y aumentar el bienestar y la calidad de vida laboral de sus empleados, pues si hay motivación, los resultados serán eficaces y positivos.

De lo mencionado previamente, es fundamental identificar cómo el nivel de felicidad organizacional de los trabajadores influye positiva o negativamente en la productividad, haciendo hincapié en los factores que determinan esta felicidad. En cuanto a los factores organizacionales que influyen en los trabajadores, se consideran las siguientes categorías con sus respectivas subcategorías: Procesos de calidad (Normas ISO), Condiciones laborales (Horarios - turnos –remuneración), Clima organizacional (relaciones laborales), Cultura organizacional (comunicación), Prácticas y políticas de RRHH (formación y seguimiento de equipos, descripción de cargos, liderazgo), Bienestar laboral, Desempeño, Satisfacción laboral, Orientación al cliente, Balance trabajo-vida, Motivación, Salario emocional.

Productividad

La productividad, según (Marchant, 2006; Quijano, 2006) es un “Elemento fundamental para el logro de los objetivos en las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora” (cita de Cequea, Monroy & Bottini, 2011). La productividad del trabajador se desarrolla según la motivación que persista en él, y esta motivación surge de las medidas y recurso humanos que la organización le brinde.

También, (Carro, 2012) manifiesta que “La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos”. Es decir, que existe la relación directa para medir esta productividad mediante los ingresos, inversiones,

recursos que se realizan en la organización para la obtención de logros u objetivos de la misma, con los ingresos y frutos de lo invertido

Procesos de calidad

La calidad se define en la norma ISO 9000 como “el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. Esta norma ISO 9000, según lo define (Luis Andrés Arnauda Sequera, 2015), Citado de (ISO, 2015) “es el conjunto de normas y directrices de calidad que se deben llevar a cabo en un proceso”. De esta norma ISO 9000 deriva la norma ISO 9001, mediante la cual la organización demuestra su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

Así mismo, (Sanabria, Romero y Flórez, 2014) lo definen como un “Aspecto fundamental para el reconocimiento, la sostenibilidad y el desarrollo de la organización, que le permite fortalecer sus procesos internos, diferenciarse de la competencia, adaptarse al medio y satisfacer satisfactoriamente las necesidades de sus diferentes usuarios, clientes, recurso humano, tejido social”. Además, se reconoce la presencia de un interés constante de la organización por avanzar hacia la calidad. Depende de los procesos que se realicen en la organización para fortalecer las habilidades de los trabajadores y el buen desarrollo de la misma, para la obtención de resultados de calidad.

HSEQ

HSEQ, son las siglas que en inglés definen Quality, Health, Safety & Environment y en su traducción al español, calidad, salud, seguridad y ambiente, representando las funciones principales de los sistemas de gestión.

Los sistemas de gestión de la calidad, permite a las organizaciones mantener un registro de todos los procesos que se realizan y han realizado para garantizar la calidad de los productos y servicios, propendiendo por la seguridad de los trabajadores de los riesgos a los que se encuentran expuestos y también al cuidado del medio ambiente como parte de la responsabilidad social empresarial.

Algunos beneficios de la HSEQ según lo refiere (ISOTools, 2016), son: Control adecuado de las gestiones que realizan las empresas, posicionamiento de la organización, mejorar el ambiente, confianza de los consumidores, seguridad laboral, las

organizaciones son mucho más competitivas a nivel local e internacional, y mejorar la calidad de vida del trabajador.

Condiciones laborales

Las condiciones laborales pueden variar según la organización y cargo que se ocupe, debido a que las condiciones físicas como la iluminación, uniforme, y espacios cómodos cambian según las necesidades de los trabajadores para cumplir con sus labores. Según (Cogollo, 2010), “las condiciones de trabajo son el conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta y el entorno en el que esta se realiza”, estas condiciones agrupa determinados factores laborales, que influyen en los trabajadores, así mismo pueden determinar la salud de estos. Al mismo tiempo, el trabajo es una actividad que tiene alcances que se reflejan sobre casi todos los aspectos del comportamiento humano, por lo que los trabajadores, al desempeñar cualquier labor, no solo trasladan a ellos sus habilidades intelectuales y motoras, sino también sus individualidades.

Así mismo, la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2014), afirma que las condiciones de trabajo de un puesto laboral están compuestas por varios tipos de condiciones, como las físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos, remuneraciones entre otras). Así mismo, dentro de las condiciones laborales se debe tener en cuenta la parte social, es decir el ambiente de trabajo en el que se desempeñen las tareas diarias, como la comunicación con los compañeros de trabajo y sus jefes.

Clima organizacional

El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Para las organizaciones es muy importante medir y conocer el grado del clima organizacional, ya que este puede impactar en los resultados de manera significativa.

Para Toro (2005) citado por Ucros & Gamboa (2010), el clima organizacional “es la percepción colectiva y socializada de las realidades del grupo, en el cual, los aspectos sociales son una fuente de satisfacción permanente, generando crecimiento personal, tolerancia, cooperación y respeto”. Este clima, abarca valores como: la comunicación, la

tolerancia, apoyo y el respeto mutuo entre compañeros de trabajo y jefes, que pueden facilitar el desarrollo profesional y personal de los trabajadores.

Relaciones laborales

Las relaciones laborales son los vínculos afectivos que nacen entre los compañeros de trabajo, jefes y personal de la organización. Para que se generen estos vínculos positivos, es importante mantener un ambiente laboral sano.

Según, (Corporación Financiera de Desarrollo, 2019) refiere que “Actualmente las relaciones laborales dentro de una organización son la llave para alcanzar las metas de crecimiento. Esto se debe principalmente al vínculo que se crea entre la empresa y sus colaboradores, que al implementarse correctamente fomenta la productividad”. Por ello, mantener relaciones laborales sanas, influye positivamente en el aumento de la productividad del trabajador y la organización, acercándolos al cumplimiento de los objetivos propuestos dentro de la empresa.

Cultura organizacional

La cultura organizacional es un conjunto de creencias, por lo tanto puede influir en los resultados de los procesos y actividades realizadas en la organización ya que cada persona es siente y piensa diferente dependiendo de su cultura y de otras situaciones, el autor (Rodríguez L. A., 2012) refiere que, “La cultura organizacional es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones”.

Para Schein (1988) Citado de (Calderón Hernández, Murillo Galvis, & Torres Narváez, 2003) “la cultura es la base de presunciones básicas y creencias que comparten los miembros de una empresa, las cuales trabajan inconscientemente y definen la visión que la empresa tiene de sí misma y de su entorno” Esta cultura es influenciada por la misma sociedad, en este caso por cada uno de los que hacen parte de la organización, pero también por situaciones y personas pasadas, como los líderes que pertenecieron a la empresa, y la historia de la misma.

Comunicación

La comunicación es una actividad que hace parte del diario vivir de todas las personas, así como es importante en las relaciones personales, lo es también en las

organizaciones. Las relaciones y vínculos afectivos con la gente se generan al comunicarse positivamente unos con otros dentro de la organización.

Para (Carlzon, S, A) “La comunicación efectiva con empleados, clientes, accionistas, vecinos de la comunidad y otros públicos es esencial para la empresa.”. Mientras que para (Collado, 2009) “La comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y los diferentes públicos que tiene en su entorno”.

Prácticas y políticas de RRHH

Las Políticas y Prácticas de recursos Humanos, como la selección de empleados, capacitación, evaluación del desempeño y relaciones-obrero patrones, influyen en la eficiencia de una organización.

Prácticas de selección.

Las prácticas de selección o selección de personal, es un proceso de suma importancia, donde se le asigna a un conjunto de profesionales que cuentan con el mayor conocimiento y experiencia, una tarea que es seleccionar personas para trabajar en la organización, que cuenten con el conocimiento apto para el cargo que desea ocupar, con el fin de mantener o aumentar la productividad, eficacia y el desempeño de los trabajadores, llevando a la organización al cumplimiento de los objetivos planteados. Para seleccionar personal nuevo para cualquier organización, es una tarea que exige preparación, experiencia y conocimiento por parte de quien le fue asignada.

Según (Federación de enseñanza, 2010) “Durante el proceso de selección de personal, se da el análisis de puesto que consiste en analizar el trabajo para el cual se están buscando candidatos para describir en términos específicos la naturaleza de las tareas que los trabajadores deberán realizar”. Por lo tanto, se debe elaborar un documento en el que se describan los principales requerimientos y exigencias que debe tener el ocupante del puesto.

Hay que estar claro con algo en que las organizaciones contratan cada vez más según sus necesidades, más que de acuerdo con los puestos. Las organizaciones quieren que sus empleados permanente mente sean capaces de realizar diversas tareas y de pasar sin tropiezo de un proyecto a otro y de un equipo a otro. En tal sentido buscan empleados

nuevos que, además de las capacidades permanentes para el trabajo, tenga personalidades y actitudes coincidentes con la cultura de la empresa. (Ramírez, 2013).

Con respecto a los factores mencionados anteriormente y sus dimensiones en conjunto genera una mayor productividad en los trabajadores cuando éstos se mantienen fortalecidos. Es así como una organización que promueve la seguridad, comodidad, armonía, métodos efectivos para la solución de problemas, establece objetivos claros y realistas, generan una buena comunicación, relaciones interpersonales empáticas, fomenta las capacidades y habilidades de sus trabajadores, y una autoridad en cada empleado del cargo que tiene, aumentará la calidad de vida laboral y felicidad organizacional de sus trabajadores.

Marco legal

En este capítulo de la presente investigación se establecen todas las leyes, decretos, normas, en resumen, los términos legales que guardan una relación directa con la temática de la presente investigación, teniendo así un sustento legal que vela por el bienestar de los trabajadores dentro de una organización, en los cuales se velan por los derechos de los colombianos en el escenario laboral.

Ley 909 del 23 de septiembre del 2004 (Art. 36)

La ley 909 del 23 de septiembre del año 2004 en la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones, específicamente en el título VI, de la capacitación y de la evaluación de desempeño, en el artículo 36 donde se estipulan aquellos objetivos de la capacitación, siendo estos: La capacitación y formación de los empleados públicos está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios.

Dentro de la política que establezca el Departamento Administrativo de la Función Pública, las unidades de personal formularán los planes y programas de capacitación para lograr esos objetivos, en concordancia con las normas establecidas y teniendo en cuenta los resultados de la evaluación del desempeño. Y, por último, los programas de capacitación y formación de las entidades públicas territoriales podrán ser

diseñados, homologados y evaluados por la ESAP, de acuerdo con la solicitud que formule la respectiva institución. Si no existiera la posibilidad de que las entidades o la ESAP puedan impartir la capacitación podrán realizarla entidades externas debidamente acreditadas por esta.

Cada uno de estos objetivos direccionados a la capacitación y crecimiento personal de los trabajadores, siendo las capacitaciones un factor motivacional que promueve la felicidad y la eficiencia del trabajador dentro de una organización, siendo tenido en cuenta en los diferentes programas que se estipulen y generen bienestar a los empleados, teniendo como base esta ley se denota que el personal humano tiene derechos dentro de la organización que lo acobijan y velan por él.

Ley 1010 de 2006

En la ley 1010 del año 2006, se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. El congreso de Colombia en el artículo 1 decreta el objeto de la ley y bienes protegidos por ella, en su artículo 2 la ley estipula la definición y las modalidades de acoso laboral, en el artículo 3 abarcan las conductas atenuantes, se decreta en el artículo 4 las circunstancias agravantes, en el artículo 5 se decreta la graduación de las faltas y por último en el artículo 6 los sujetos y ámbitos de la aplicación de la ley.

En esta ley se decreta una de las problemáticas que se evidencian en muchas organizaciones, siendo esta el acoso laboral, definido como:

Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un trabajador por un empleador, un jefe o superior jerárquico, un compañero o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia del mismo (Aguilar Polanía, Cano Ortiz, Osorio Echavarría , & Rodríguez Cubillos, 2012).

Esta ley protege y vela por los derechos de los trabajadores que pueden ser expuestos a ser víctimas de este tipo de conductas, que se definen como acoso laboral, lo que puede desencadenar en el trabajador malestar emocional, físico y/o psicológico y por ende atentar a la felicidad del empleado dentro de la organización, por esta razón se establece esta ley dentro del marco legal de la presente investigación.

Decreto 1083 de 2015 (título 10)

En el Decreto 1083 de 2015, en el título 10 se estipulan los derechos relacionados a los estímulos que como organizaciones que trabajan con capital humano se deben establecer y cumplir bajo los reglamentos del gobierno nacional, en los diferentes artículos escogidos por conveniencia debido a la relación directa con el tema de investigación, se abordan temas como lo son los programas de estímulos, las convenios de financiación para la educación, la identificación de necesidades y expectativas del programa de bienestar, programas de bienestar de calidad de vida laboral, planes de incentivos, plan de incentivos institucionales, plan de Incentivos para los equipos de trabajo, responsabilidad de las dependencias de recursos humanos o de quienes hagan sus veces en los programas de bienestar.

ARTÍCULO 2.2.10.1 Programas de estímulos. Las entidades deberán organizar programas de estímulos con el fin de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados. Los estímulos se implementarán a través de programas de bienestar social. (Decreto 1227 de 2005, art. 69)

ARTÍCULO 2.2.10.5 Financiación de la educación formal. La financiación de la educación formal hará parte de los programas de bienestar social dirigidos a los empleados de libre nombramiento y remoción y de carrera. Para su otorgamiento, el empleado deberá cumplir las siguientes condiciones: 1. Llevar por lo menos un año de servicio continuo en la entidad. 2. Acreditar nivel sobresaliente en la calificación de servicios correspondiente al último año de servicio. Parágrafo. Los empleados vinculados con nombramiento provisional y los temporales, dado el carácter transitorio de su relación laboral, no podrán participar de programas de educación formal o no formal ofrecidos por la entidad, teniendo únicamente derecho a recibir inducción y entrenamiento en el puesto de trabajo. (Decreto 1227 de 2005, art. 73)

ARTÍCULO 2.2.10.6 Identificación de necesidades y expectativas en los programas de bienestar. Los programas de bienestar responderán a estudios técnicos que permitan, a partir de la identificación de necesidades y expectativas de los empleados, determinar actividades y grupos de beneficiarios bajo criterios de equidad, eficiencia mayor cubrimiento institucional. (Decreto 1227 de 2005, art. 74)

ARTÍCULO 2.2.10.7 Programas de bienestar de calidad de vida laboral. De conformidad con el artículo 24 del Decreto-ley 1567 de 1998 y con el fin de mantener

niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas: DECRETO NÚMERO 1083 DE 2015 HOJA No 97 Continuación del decreto “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”. 1. Medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención. 2. Evaluar la adaptación al cambio organizacional y adelantar acciones de preparación frente al cambio y de desvinculación laboral asistida o readaptación laboral cuando se den procesos de reforma organizacional. 3. Preparar a los prepensionados para el retiro del servicio. 4. Identificar la cultura organizacional y definir los procesos para la consolidación de la cultura deseada. 5. Fortalecer el trabajo en equipo. 6. Adelantar programas de incentivos. Parágrafo. El Departamento Administrativo de la Función Pública desarrollará metodologías que faciliten la formulación de programas de bienestar social para los empleados y asesorará en su implantación. (Decreto 1227 de 2005, art. 75)

ARTÍCULO 2.2.10.8 Planes de incentivos. Los planes de incentivos, enmarcados dentro de los planes de bienestar social, tienen por objeto otorgar reconocimientos por el buen desempeño, propiciando así una cultura de trabajo orientada a la calidad y productividad bajo un esquema de mayor compromiso con los objetivos de las entidades. (Decreto 1227 de 2005, art. 76)

ARTÍCULO 2.2.10.9 Plan de incentivos institucionales. El jefe de cada entidad adoptará anualmente el plan de incentivos institucionales y señalará en él los incentivos no pecuniarios que se ofrecerán al mejor empleado de carrera de la entidad, a los mejores empleados de carrera de cada nivel jerárquico y al mejor empleado de libre nombramiento y remoción de la entidad, así como los incentivos pecuniarios y no pecuniarios para los mejores equipos de trabajo. Dicho plan se elaborará de acuerdo con los recursos institucionales disponibles para hacerlos efectivos. En todo caso los incentivos se ajustarán a lo establecido en la Constitución Política y la ley. Parágrafo. Se entenderá por equipo de trabajo el grupo de personas que laboran en forma interdependiente y coordinada, aportando las habilidades individuales requeridas para la consecución de un resultado concreto, en el cumplimiento de planes y objetivos institucionales. Los integrantes de los equipos de trabajo pueden ser empleados de una misma dependencia o de distintas dependencias de la entidad. (Decreto 1227 de 2005, art. 77,80)

ARTÍCULO 2.2.10.13 Plan de Incentivos para los equipos de trabajo. Para llevar a cabo el Plan de Incentivos para los equipos de trabajo, las entidades podrán elegir una

de las siguientes alternativas: 1. Convocar a las diferentes dependencias o áreas de trabajo de la entidad para que postulen proyectos institucionales desarrollados por equipos de trabajo, concluidos en el año inmediatamente anterior. 2. Establecer, para el año siguiente, áreas estratégicas de trabajo fundamentadas en la planeación institucional para ser desarrolladas por equipos de trabajo a través de proyectos previamente inscritos, bajo las condiciones y parámetros que se establezcan en el procedimiento de la entidad. DECRETO NÚMERO 1083 DE 2015 HOJA No 99 Continuación del decreto “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”. (Decreto 1227 de 2005, art. 81)

ARTÍCULO 2.2.10.17 Responsabilidad de las dependencias de recursos humanos o de quienes hagan sus veces en los programas de bienestar. Con la orientación del Jefe de la entidad será responsabilidad de las dependencias de recursos humanos o de quienes hagan sus veces, la formulación, ejecución y evaluación de los programas de bienestar, para lo cual contarán con la colaboración de la Comisión de Personal. (Decreto 1227 de 2005, art. 85)

Metodología

Tipo de investigación

Dado que el tema de investigación, es carente de información en el departamento y más aún en la industria gastronómica, siendo este el campo de trabajo, se decide enfocar el proyecto desde un tipo de investigación exploratoria, la cual: “Se emplea cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). Así, el alcance de este tipo de investigación permite familiarizarse con conceptos y fenómenos que carecen de información, permitiendo que la presente investigación sirva de base o sustento teórico, para futuras investigaciones cuantitativas o cualitativas.

Enfoque de investigación

El enfoque cualitativo, se caracteriza por “Utilizar la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). Así mismo el enfoque cualitativo “se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, los estudios cualitativos no siguen un proceso rígido y

secuencial. Estos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y análisis de datos” (Sanfeliciano, 2018). Por esta razón se deduce que este enfoque de investigación se adapta al presente proyecto, al permitir la flexibilidad y subjetividad en el proceso de investigación.

Con el fin de llevar a cabalidad, el presente proyecto de investigación se determina trabajar con un enfoque cualitativo, básicamente porque permite un estudio más subjetivo, ligado a las realidades que vivencian cada trabajador en su ambiente natural, además al ser los factores determinantes de felicidad el tema principal de estudio, es este el enfoque que más se adapta, permitiendo conocer las realidades de cada individuo, así mismo posibilita la una interacción más cercana con los participantes, lo que facilita la recolección de información.

Diseño de investigación

Para dar cumplimiento con el diseño de la investigación, se opta por trabajar con un diseño fenomenológico, que caracteriza por: “Entender las experiencias de personas sobre un fenómeno o múltiples perspectivas de éste” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). Además, este diseño tiene como fin “Explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). Así, para lograr entender las experiencias que vivencian día a día los trabajadores, frente al fenómeno de felicidad organizacional, y los factores que la determinan, se utiliza este diseño, buscando una comprensión holística del mismo.

Población

La población de estudio hace referencia a “Conjunto de “individuos” al que se refiere nuestra pregunta de estudio o respecto al cual se pretende concluir algo” (Gil, 2011). Es decir, la población de un proyecto de investigación hace referencia al conjunto de elementos o casos, utilizados para la elección de la muestra, la cual será la base de la recolección de información. Así mismo, es importante: “Especificar la población de estudio porque al concluir la investigación a partir de una muestra de dicha población, será posible generalizar o extrapolar los resultados obtenidos del estudio hacia el resto de la población o universo” (Arias Gómez, Villasís Keever, & Miranda Novales, 2016). Por

esta razón, para la presente investigación se ha decidido catalogar como población, a los trabajadores de los restaurantes adscritos a ACODRES, capítulo Norte de Santander.

Muestra

La muestra en investigación es denominada como: “Grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). Así, la presente investigación se decide utilizar el tipo de muestra por conveniencia, la cual se caracteriza por “Permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos.

Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador” (Otzen & Manterola, 2017). Ajustándose a la necesidad de la investigación y teniendo en cuenta la facilidad que presenta al momento de realizar el muestreo.

Criterios de Inclusión y de Exclusión

Se determinan a continuación los criterios que delimitarán la muestra poblacional.

Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
<ul style="list-style-type: none"> • Restaurante afiliado a ACODRES ubicado en la ciudad de Cúcuta • Mínimo un año de labor en el restaurante • Ser mayor de 18 años 	<ul style="list-style-type: none"> • No cumplir con los criterios de inclusión • Poca o nula disponibilidad de tiempo para el desarrollo de la entrevista

Tabla 2. Criterios de inclusión y de exclusión

Técnica de recolección de información

Para la recolección de datos en la presente investigación cualitativa, se pueden evidenciar un gran número de técnicas para recolectar información, entre ellas, la entrevista semiestructurada, que es definida por (Díaz Bravo, 2013) como “una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial”. Por ende, se decide utilizar como técnica de recolección de datos e información necesaria para llevar a cabo la investigación.

La entrevista semiestructurada utilizada es de autoría de la Psi. Esp. Eliana María Ibáñez Casadiegos, realizada en el marco de la tesis “FELICIDAD ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE RESTAURANTES ADSCRITOS A LA ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE GASTRONOMÍA ACODRES CAPITULO NORTE DE SANTANDER” tesis realizada para la maestría en administración. La entrevista semiestructurada será aplicada a quince empleados de los restaurantes de Cúcuta, adscritos a ACODRES en el capítulo de Norte de Santander, cuatro propietarios y un experto, estos tres grupos con el fin de realizar triangulación poblacional para el análisis de datos, este tipo de entrevista tiene como objetivo:

Captar la percepción del entrevistado, sin imponer la opinión del investigador. Si bien el investigador, sobre la base del problema, los objetivos y las variables, elabora las preguntas antes de realizar la entrevista, modifica el orden, la forma de encauzar las preguntas o su formulación para adaptarlas a las diversas situaciones y características particulares de los sujetos de estudio (Alvarez, 2011).

Categorías

Categorías	Subcategorías	Categorías de tercer orden
Factores personales	Felicidad	Emociones Positivas
Albino y Ocaña (2018) afirman que los factores personales corresponden al conjunto de “ <i>aspectos inherentes a la persona</i> ” que pueden llegar a determinar sus comportamientos posibilitando o limitando su desempeño en las diferentes esferas o ámbitos de desarrollo humano	“Estado cognitivo emocional de plenitud vital duradera y consciente, en base a una evaluación subjetiva positiva del plano tanto físico y material como social y afectivo, psicológico y espiritual de la propia existencia” Álvarez & Muñiz (2013)	Reacciones cortas que normalmente se experimentan cuando sucede algo significativo para la persona potencializando la salud, el bienestar, el crecimiento personal, tener esperanza, ser optimista y percibirse más feliz.
		Relaciones
		La persona como ser social y dado esto es innegable este factor como parte del bienestar, se cree que a más relaciones de calidad mayores sentimientos de protección y apoyo.
		Compromiso
		Hace referencia a un tipo de acuerdo que hace la persona consigo misma y con las fortalezas que posee,

esto permite alcanzar un estado de armonio o sintonía o como lo denomina el autor “flow o el estado óptimo de activación”.

Sentido de vida

Consiste en alcanzar una auténtica felicidad empleando las fortalezas personales en las principales actividades cotidianas, consiste en pertenecer y servir a algo que se considera superior a criterio propio, sentir que es lo que tiene importancia y valor significativo

Éxito- Orientación al logro

Son determinadas acciones que se dirigen a obtener algo más en la vida, del logro y desarrollo personal; siendo más significativas que ganar dinero u obtener una ganancia. Implica la proyección de metas y el desarrollo de competencias y habilidades para el logro de objetivos efectivos.

Bienestar psicológico

Garassini y Camilli (2013) se basa en el desarrollo de las potencialidades, del crecimiento personal y en el significado de las acciones para la construcción del sentido de la vida, el cual deber mostrar una directa coherencia con la realidad de la propia existencia.

Salud física

Velázquez (s.f) la salud física, se entiende como el óptimo funcionamiento fisiológico del organismo, del mismo modo, se refiere a análisis relacionados con la alimentación y la nutrición, las enfermedades o afecciones que pueden preexistir y las que se pueden prevenir.

Salud mental

Organización Mundial de la Salud (2014) definiéndolo como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. Cuando se habla de salud mental también se hace referencia a la “promoción del bienestar”, la “prevención de trastornos mentales” y el “tratamiento y rehabilitación” en el caso de que

estos trastornos estén presentes en alguna persona.

Desarrollo personal

Es entendido como un proceso en el cual las personas intentan fortalecer todas sus potencialidades o fortalezas alcanzando así objetivos, deseos, inquietudes, anhelos, etc., movidos, además, por un interés de superación, así como por la necesidad de dar un sentido a la vida. (Collado y Vindel, 2014)

Apoyo social

Lin et al. (1979, 1981) (Como se citó en Fernández, 2015) definen el concepto desde un punto de vista estructural como “experiencias instrumentales o expresivas, reales o percibidas, aportadas por la comunidad, las redes sociales y los amigos íntimos”

Factores organizacionales

Pérez (2013), los factores organizacionales se componen por una serie de elementos propios de la organización, como lo son las relaciones interpersonales, la comunicación, los objetivos y metas corporativos, los estándares motivación, la productividad, la capacitación, la participación, la mejora continua, trabajo en equipo y la resolución de conflictos, entre otros.

Productividad

“elemento fundamental para el logro de los objetivos en las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora” (Marchant, 2006; Quijano, 2006) (cita de Cequea, Monroy & Bottini, 2011)

Procesos de calidad

Aspecto fundamental para el reconocimiento, la sostenibilidad y el desarrollo de la organización, que le permite fortalecer sus procesos internos, diferenciarse de la competencia, adaptarse al

medio y satisfacer satisfactoriamente las necesidades de sus diferentes usuarios, clientes, recurso humano, tejido social, entre otros (Sanabria, Romero y Flórez, 2014), además se reconoce la presencia de un permanente interés de la organización por avanzar hacia la calidad.

Condiciones laborales

la Organización Internacional de trabajo OIT (2014), afirma que las condiciones de trabajo de un puesto laboral están compuestas por varios tipos de condiciones, como las físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos, remuneraciones entre otras).

Clima organizacional

Toro (2005) citado por Ucros & Gamboa (2010) es la percepción colectiva y socializada de las realidades del grupo, en el cual, los aspectos sociales son una fuente de satisfacción permanente, generando crecimiento personal, tolerancia, cooperación y respeto

Cultura Organizacional

Cantillo, (2013) patrón de supuestos básicos creados, descubiertos o desarrollados por un grupo determinado u organización; además, propone para su análisis tres eslabones:

“artefactos observables”; *“los valores”*; y, *“los supuestos básicos subyacentes”*.

Prácticas y políticas de RRHH

Los procesos de recursos humanos desarrollados en la organización como incorporación, contratación, administración y capacitación del personal para una mejor y mantenimiento del bienestar laboral y psicosocial de los empleados y la alineación de los objetivos corporativos con el proyecto de vida de los empleados

Desempeño

Según Chavenato (2000), citado por Quintero, Africano & Faria, (2008), se refiere al comportamiento del trabajador en cuanto a cumplir con objetivos fijados, ya sea de forma individual o grupal en la organización

Satisfacción laboral

Es la actitud general de la persona hacia su trabajo, basada en sus “creencias y valores” y determinada por las “características actuales” del rol laboral, como por “las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser”, como lo señala Hannoun (2011).

Balance trabajo-vida

Para Clark, (2000) citado por Vera, (2017) hace referencia al equilibrio entre el ámbito laboral o el trabajo en sí y otros aspectos más personales como la familia, relaciones afectivas y círculos sociales

cercanos, este se basa en el bienestar, dirigido a encontrar puntos de coincidencia o acuerdos entre los aspectos personales y las diferentes exigencias laborales.

Motivación

Marín & Palencia, (2017) mencionan que es un “estado interno que activa y direccionan pensamientos, relacionados a factores que pueden, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo y todos ellos generan un grado de activación o de intensidad del comportamiento”.

Tabla 3. Categorías

Instrumentos

NOMBRE	Panel de expertos. Factores personales y organizacionales de la felicidad organizacional
AUTOR	Eliana María Ibáñez Casadiegos
PROCEDENCIA	Universidad de Pamplona, Colombia (2020)
APLICACIÓN	Grupal
AMBITO DE APLICACIÓN	Académico y empresarial
DURACIÓN	90 minutos
FINALIDAD	Indagar la pertinencia e implicaciones de la implementación de un modelo de gestión de felicidad en los restaurantes adscritos a ACODRES capítulo Norte de Santander

CATEGORIAS	Factores generales a nivel personal y organizacional que se asociación a la felicidad organizacional del sector gastronómico.
-------------------	---

Tabla 4. Ficha técnica del instrumento: Panel de expertos. Factores personales y organizacionales de la felicidad organizacional

NOMBRE	Entrevista semiestructurada a los empleados de ACODRES, capítulo Norte de Santander
AUTOR	Eliana María Ibáñez Casadiegos
PROCEDENCIA	Universidad de Pamplona, Colombia (2020)
APLICACIÓN	Individual
AMBITO DE APLICACIÓN	Trabajadores del sector gastronómico con mínimo un año de antigüedad en la organización.
DURACIÓN	60 minutos
FINALIDAD	Evaluación cualitativa de factores personales percibidos por los empleados del sector gastronómico, asociados a la felicidad organizacional.
CATEGORIAS	Factores personales y organizacionales que se asocian a la felicidad organizacional del sector gastronómico

Tabla 5. Ficha técnica del instrumento: Entrevista semiestructurada a empleados de ACODRES, capítulo Norte de Santander

NOMBRE	Entrevista semiestructurada a propietarios de ACODRES, capítulo Norte de Santander
AUTOR	Eliana María Ibáñez Casadiegos

PROCEDENCIA	Universidad de Pamplona, Colombia (2020)
APLICACIÓN	Individual
AMBITO DE APLICACIÓN	Propietarios y/o gerentes de restaurantes
DURACIÓN	45 minutos
FINALIDAD	Evaluación cualitativa de factores personales y organizacionales, percibidos por los empleados del sector gastronómico, asociados a la felicidad organizacional.
CATEGORIAS	Factores organizacionales asociados a la felicidad organizacional

Tabla 6. Ficha técnica del instrumento: Entrevista semiestructurada a propietarios de ACODRES, capítulo Norte de Santander

Recursos a utilizar

TIPO	CATEGORÍA	RECURSO	DESCRIPCIÓN	FUENTE FINANCIADORA	MONTO
RECURSOS DISPONIBLES	INFRAESTRUCTURA	EQUIPO	COMPUTADOR	PERSONAL	
			TELEFONO MOVIL	PERSONAL	
RECURSOS NECESARIOS	GASTOS DE TRABAJO DE CAMPO	FOTOCOPIAS	NECESARIAS PARA CONSENTIMIENTOS Y DOCUMENTACIÓN PARA EL PROCESO	PERSONAL	50.000
			TRANSPORTE	TRASLADO HACIA LA POBLACIÓN	PERSONAL
	MATERIALES	PAPEL	PARA LA IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS	PERSONAL	50.000

Ilustración 2. Recursos a Utilizar

Resultados

A continuación, se evidenciarán los resultados hallados del proceso de análisis de la información, el cual fue realizado por medio de un sistema de matrices de datos, la cual es definida por Rodríguez (2012), como: “la base fundamental donde están registrados los datos como consecuencia de la aplicación de la técnica e instrumento para registrar el valor de la variable cuantitativa o cualitativa para cada entrevista realizada”. En relación a las matrices utilizadas para el siguiente proyecto estas están divididas en: matriz de análisis de empleados de restaurantes, matriz de análisis de propietarios de restaurantes y matriz de análisis de la experta. Estas matrices están diseñadas en diferentes columnas y filas y contienen los datos relevantes para la investigación.

Categoría	Pregunta	Unidad de análisis	Análisis
Factores Organizacionales	1. ¿Por qué es importante la implementación de prácticas desde la felicidad en las organizaciones?	Sujeto 21: Porque todo lo que se pueda hacer en aras del bienestar emocional de los trabajadores va a redundar en la productividad de las compañías y en la estabilidad, un trabajador que se sienta feliz va a aportar a un clima laboral adecuado y va a hacer que los procesos de trabajo fluyan, se va a sentir comprometido. Entonces, todo va relacionado y por eso es importante tener una política de estrategias en el tema de bienestar”.	Se puede evidenciar que para la experta el implementar estrategias o prácticas de felicidad organizacional aporta un beneficio a nivel individual en el trabajador y a nivel grupal en la organización, en un primer ámbito mejorará el bienestar del trabajador a nivel laboral y a nivel personal y así mismo influirá a mejorar el ambiente para sus compañeros y con respecto a la organización un empleado feliz se va a sentir comprometido, hará que sus funciones fluyan de manera acertada y esto se verá reflejado en la productividad.
	2. Desde su experiencia, ¿Qué prácticas cree que son efectivas para implementar en una organización que quiere orientarse hacia la felicidad?	Sujeto 21: Pienso que uno debe enfocarse por ejes temáticos, lo principal y lo que más impacta es el tema familiar, viendo al trabajador como un individuo integral, no solamente en su función como trabajador sino como ser humano, padre, esposo. Entonces, lo principal que uno debería buscar es en cada eje o	Referente a lo expresado por la experta, con respecto a las prácticas que son efectivas para orientar a una organización a la felicidad, se puede ver evidenciado que se debe analizar y partir de la concepción que se tiene del trabajador, no solo abordarlo desde su función dentro de la organización, sino de una

	<p>dimensión de ese ser humano que es el trabajador ir apuntando como aporta.</p>	<p>forma holística, como ser humano, además, resalta que uno de los ámbitos más importantes que se deberían abordar para dirigirse hacia la felicidad es el tema familiar, valorar la esfera familiar del trabajador e incluirla de una forma u otra en su ámbito laboral de manera positiva.</p>
<p>3. ¿Qué factores organizacionales se deben intervenir para la implementación de la felicidad organizacional en los trabajadores?</p>	<p>Sujeto 21: Todos los factores, o sea desde la organización del trabajo como tal a través de los perfiles de cargo, porque si yo sé que debo hacer, me lo explican, se cuáles son las competencias que yo debo alcanzar, las funciones que yo debo hacer dentro de mi rol laboral, esto va a aportar a que yo me sienta bien en el trabajo.</p>	<p>En relación a los factores organizacionales que se deben tener en cuenta a la hora de implementar la felicidad organizacional, la experta concluye que deben ser abordados o tenidos en cuenta todos los factores, ya que estos influyen de manera directa o indirecta con el trabajador, es decir, el trabajador tiene un contacto, una relación con los factores de la organización y en esto influye por ejemplo, siendo uno de los ejemplos más comunes, los perfiles de cargo, al trabajador no tener claras cuáles son sus funciones, sus tareas dentro de su puesto de trabajo, esto le podría desencadenar malestares a nivel físico y/o</p>

<p>4. Para usted, ¿Qué papel juegan las condiciones laborales en la felicidad organizacional?</p>	<p>Sujeto 21: La estructura como tal, la jerarquía, que yo tenga en cuenta cuales son mis conductos regulares, la compensación ya sea salarial o no salarial, el tema de las instalaciones físicas que cumplan con los estándares mínimos de seguridad y salud en el trabajo, los tiempos de descanso, el cumplimiento de la ley. Yo pensaría que todos los factores organizacionales influyen en poca o en mayor medida en la felicidad del trabajador.</p>	<p>emocional, lo que repercute en la felicidad de la persona.</p> <p>Analizando lo que dicta la experta, se podría llegar a la conclusión que todas las condiciones laborales son importantes y cruciales para la felicidad organizacional, desde la estructura de la organización, que el trabajador se sienta cómodo en su puesto de trabajo, que esto le permita desarrollar sus funciones de manera eficiente, hasta la compensación y no solamente siendo abarcada desde un ámbito económico, los tiempos de descanso, los estándares mínimos de seguridad y salud en el trabajo, la compensación emocional, juega un papel importante en la implementación de la felicidad organizacional, valorando la importancia del trabajador como persona integral, dentro de la organización.</p>
<p>5. Desde su experiencia, ¿qué tipo de cultura organizacional (características, visión, acciones, objetivos, propósitos) promueve</p>	<p>Sujeto 21: Una cultura que permita a los trabajadores la independencia, o sea me explico: una cultura que haga que los trabajadores se identifiquen con</p>	<p>Haciendo hincapié en lo expuesto por la experta en relación a la cultura ideal para promover el desarrollo de la felicidad organizacional, se puede apreciar</p>

<p>el desarrollo de la felicidad organizacional?</p>	<p>la compañía, se comprometan con un objetivo común y que cada uno desde su independencia pueda aportar, si yo siento que soy independiente para realizar mis procesos y no tengo el jefe encima todo el tiempo se abren los espacios creativos, se abren las opciones de desarrollo, las propuestas de innovación, entonces, pienso que la cultura que más favorece para que yo me sienta feliz en el trabajo es sentir que mis superiores tienen confianza en lo que yo hago, que yo tengo autonomía de proponer y eso hace que yo tome las decisiones también de una forma responsable, contrario a lo que se pensaría de que si uno deja al trabajador suelto entonces va a hacer de las suyas, no, cuando en el marco de una cultura bien establecida cuando la persona está identificada con la organización, no pasa eso.</p>	<p>que esta cultura debe estar basada en valores guiados hacia el compromiso recíproco (del trabajador hacia la organización y de la organización hacia el trabajador), además y de forma relevante una cultura basada en la independencia del trabajador lo que está directamente relacionada con la confianza del empleador hacia el mismo, donde no se tenga la presión de un superior hacia el cumplimiento de las tareas a desarrollar, donde el empleado pueda tener la autonomía y la responsabilidad de tomar buenas decisiones y ser apoyado por su jefe.</p>
<p>6. Desde su experiencia, estudio u opinión, la orientación de una cultura hacia las prácticas de felicidad organizacional, sería</p>	<p>Sujeto 21: El bienestar no es una receta de cocina, cada empresa es distinta. Uno tiene ejes temáticos en que apuntar, la familia, la</p>	<p>Según la experta, se pudo evidenciar que no es igual la orientación de una cultura hacia una práctica de felicidad</p>

igual para cualquier empresa de mismo tamaño o existen diferencias, tomando por ejemplo el sector gastronómico, de ser así, ¿cuáles serían?

compensación, la remuneración, bonos, los días festivos, los días a festejar, fechas especiales, eso pudiera ser una directriz o digamos la vértebra, pero, yo debo mirar qué recursos cuento con la empresa porque no puedo proponer un plan de bienestar cuando los ingresos de la compañía no dan para tener, aun así y es importante saber, no se necesita mucho dinero para establecer un plan de bienestar, que también es lo que uno cree, los recursos son importantes, el tipo de población, que edad, que generación tengo yo, si son más hombres que mujeres, como se conforman las familias de esos trabajadores, las capacidades intelectuales que tienen, no es igual establecer un programa de bienestar para directivos que para operarios y suena clasista pero no es así, sino porque lo que a mí me motiva no es lo mismo que motiva a otras personas (...) yo pensaría que esos son los aspectos más importantes, el tipo de compañía, por ejemplo si es un

organizacional, sin embargo, se puede partir desde ciertos puntos en común que es la familia de los trabajadores, celebraciones especiales, incentivos y remuneración económica y no económica, más allá de esto es importante tener en cuenta unos aspectos claves, por ejemplo, con qué recursos cuenta la empresa, que necesidades tiene mi organización, el tipo de población, la edad, la familia de mis trabajadores, estos son algunos puntos que hay que manejar.

sector gastronómico y ellos me imagino que deben saber todo el tema de alimentación, de la comida y usted les va a dar de fin de año un almuerzo tiene que ser el almuerzo, ¿por qué? Porque los paladares de esas personas, pues, no son los mismos paladares de una persona común y corriente (...) en mi experiencia, en esta industria donde yo trabajo, hacemos los sabores de los alimentos, entonces es muy, muy complicado cuando hacemos actividades de bienestar con comida, porque la gente se percibe cuando la comida es natural o no es natural y tienen una aversión total con lo que no es natural porque pues es lo que fabricamos acá, entonces están todo el tiempo probando la comida, la mayoría de gente son de laboratorios y son químicos, entonces son aspectos importantes propios de cada industria que uno debe tener en cuenta cuando va a organizar un programa de bienestar, si tienen hijos, si no tienen hijos y así.

7. ¿Cómo debe iniciar un proceso para orientar una organización hacia las prácticas de felicidad organizacional, específicamente en el sector gastronómico?

Sujeto 21: La mejor directriz es establecer con que se cuenta, entonces las personas trabajan y tienen una remuneración, ese es el primer digamos premio o recompensa que tienen por su trabajo, el salario, y entonces desde ahí yo empiezo a establecer, bueno, ¿qué puedo establecer desde bienestar que sea salarial? un día de vacaciones adicional por cada año trabajado en la empresa o que puedo establecer, no sé, o un permiso remunerado al año, que lo pueda tomar en horas o que lo pueda tomar en días, entonces desde lo remunerado hasta lo no remunerado que es de impacto, tengo afiliados a una caja de compensación, entonces que estrategias establezco con la caja para temas que no me requieran a mi tanto dinero, inversión. Porque de cara al empleador no es tanta la inversión, porque las cajas tienen establecidos planes de bienestar todo el tiempo por un tema de reinversión, pero de cara al trabajador si se ve como la

Según nuestra experta, con respecto al inicio del proceso que oriente a una organización hacia las prácticas de felicidad organizacional, se debe tener una directriz y en primer lugar saber con qué se cuenta en la organización para poder brindarlo a los trabajadores, en primer lugar y a modo de ejemplo, la parte de remuneración, más allá del salario conocer que otros incentivos se puede implementar a nivel salarial (un día adicional de vacaciones, permiso remunerado, etc.) seguido de esto pasar a las celebraciones de fechas especiales y esto debe ser guiado por las necesidades de mi organización, por el tipo de población, por su género, ideologías, gustos en general y por ultimo direccionar el proceso hacia la formación de los trabajadores, lo que traerá consecuencias positivas a nivel organizacional ya nivel personal, ya que para la organización tener un empleado mejor capacitado en sus funciones se verá reflejado en

oportunidad de participar en x-y, entonces saliendo de lo remunerado ya me voy para lo que son fechas especiales, que el día de la madre, que el día del padre, que el día del niño, las cometas, etc. Y desde ahí yo empiezo a establecer que es lo más importante para mí organización, si tengo una población que no tiene niños, pues, celebrar un concurso de disfraces pues no vale la pena. O si son solo hombres pues evidentemente no voy a celebrar (...) no es solamente festejar, bienestar también es formarlos, establezco una conexión con el SENA para que los forme y eso a su vez se va a reflejar en los buenos procesos de la compañía, el empleado se ve beneficiado (...) Y la compañía se ve beneficiada porque si esa persona mejora sus conocimientos sus técnicas, pues también su trabajo va a mejorar, y es bienestar.

los resultados y a nivel individual el trabajador tendrá una mejor formación y un crecimiento a nivel personal y académico.

<p>8. ¿Cuáles son las limitantes más comunes que usted ha encontrado en la implementación de prácticas de felicidad organizacional?</p>	<p>Sujeto 21: Hay una frase muy importante que se tiene en cuenta en el mundo laboral y es “a que le da más importancia usted, a tener un cliente feliz o un empleado feliz” y en las empresas de servicio esto es muy diciente, yo diría que lo más importante es tener un empleado feliz porque si mi empleado está feliz va a hacer su trabajo bien y el servicio que el ofrezca va a hacer al cliente feliz y eso viene por añadidura, si yo voy a tener al cliente feliz a toda costa, pasando por encima de mis empleados, a la larga eso se va a reflejar porque usted no va poder estar encima controlando todos los procesos, entonces sí que todo lo que yo pueda hacer en pro del bienestar de las personas que trabajan conmigo, va a tener un gran impacto en cómo van a desarrollar sus funciones y eso de cara al cliente se nota, un empleado feliz brilla.</p>	<p>Se puede evidenciar al analizar la información de la experta, que uno de los limitantes podría ser los recursos con los que cuente la organización y segundo que el empleador ponga la felicidad del cliente por encima de la del trabajador, siendo necesario y evidente tener un trabajador feliz para que lo demás venga por añadidura, un empleado feliz desarrollara sus funciones de una mejor manera, un empleado feliz brilla y eso ante los ojos de los clientes se nota.</p>
<p>9. ¿Qué impacto tiene en el servicio al cliente que la</p>	<p>Sujeto 21: Cuando yo genero procesos de bienestar, que no es solamente bienestar por hacer, no</p>	<p>Con respecto al impacto que tiene en el servicio al cliente el implementar practicas hacia la</p>

organización orienté sus prácticas hacia la felicidad organizacional?	es solamente celebrar el día del padre como por no dejar pasar la fecha en alto, sino es tener un bienestar con sentido para que las personas desarrollen en esa actividad de bienestar una estrategia, no sé, vamos a trabajar en cohesión grupal o vamos a trabajar en identificación con la marca o vamos a trabajar en relaciones interpersonales y esa actividad de bienestar va enfocada a eso, todas esas pequeñas cosas que yo le pueda mostrar al trabajador para que se sienta bien en el trabajo van a ser el resultado de un trabajador comprometido que se va a preocupar por hacer su trabajo bien hecho, no por cumplirlo sino bien hecho, por entregar algo bien hecho, ¿por qué? Porque siente que en reciprocidad a todo lo que la empresa le da o lo hace sentir, él tiene que hacer las cosas bien, porque va a querer cuidar su trabajo, porque no van a tener que mandarlo para hacer las cosas que tenga que hacer, no van a tener que estar pendientes porque	felicidad organizacional, esto se ve directamente influenciado, ya que al llevarse a cabo un programa de bienestar, bienestar con sentido esto va a demostrarle al trabajador que realmente se tiene un compromiso hacia con él, se va a demostrar que realmente es importante y que realmente se quiere que él se sienta bien en el sitio de trabajo, esto tendrá como resultado un trabajador comprometido, identificado con la organización, un trabajador que brilla y que realmente estará motivado con supuesto de trabajo y esto a la cara del cliente se nota, se nota el amor, la calidad del servicio, se puede evidenciar como la experta demuestra que al crearse este tipo de prácticas el buen trato se vuelve una cadena, el buen trato de los jefes a sus trabajadores y la preocupación que tienen por ellos es el mismo buen trato y buen servicio que se le prestará a los clientes.
---	---	---

cumpla o no cumpla el horario porque dentro de su horario va a hacer lo que tenga que hacer y lo va a hacer bien.

10. ¿Qué impacto tiene en la calidad del servicio que la organización orienté sus prácticas hacia la felicidad organizacional?

Sujeto 21: El hecho de yo sentirme bien en mi trabajo, que me están pagando por lo que me gusta y si a mí me pagan por lo que me gusta yo no estoy trabajando, estoy haciendo todos los días lo que me apasiona, ese es el impacto global que puede tener en la persona, una persona que va a estar sencillamente tranquila de llegar todos los días al trabajo motivada a hacer lo que le gusta, no va a estar todos los días pensando en el horario o pensando en sábado o domingo, evidentemente todos pensamos en sábado y domingo y queremos ir a descansar, pero no va a estar pensando en que *ay ya no más* o que llega el lunes y empiezo a somatizar porque no quiero estar en el trabajo, pienso que ese es el impacto que debe tener toda gestión de la felicidad organizacional, una persona, que

Es posible evidenciar que a la opinión de la experta, el orientar a la organización hacia las prácticas de felicidad organizacional, dará como resultado un trabajador tranquilo, equilibrado y apasionado por lo que hace, no tomara el trabajo como una carga sino como una motivación diaria y el impacto será significativo en la calidad del servicio, porque se puede notar que no será lo mismo el servicio que presta un trabajador guiado por motivación a un trabajador que simplemente realiza su trabajo como una obligación y para recibir un pago, la diferencia en esto es enorme.

		se sienta tranquila y equilibrada con lo que hace.	
Factores Personales	11. Pensando en las personas en la organización ¿Cuáles factores personales se deben tener en cuenta para incrementar la felicidad organizacional?	Sujeto 21: Para eso se utilizan diferentes herramientas de diagnóstico, en empresas grandes esta la encuesta de riesgo psicosocial que permite ver temas intrapersonales, pero si no tengo la posibilidad de hacer esa encuesta lo principal que yo debería trabajar en los empleados es en el autoconcepto, pareciera que no es importante (...) que son empresa de cara al servicio, si mi autoconcepto es pobre, voy a estar con inseguridad en todo lo que hago, entonces eso va a relentecer los procesos, eso va a generar un servicio al cliente tímido, eso va a hacer creer o tener ideas irracionales de mi trabajo, de mi aspecto, de mi forma de ser, de mi forma de pensar, entonces un empleado fortalecido y seguro o empoderado como dirían en las redes sociales (...) entonces pienso que en eso deberían intervenir todas las compañías en	Con respecto a los factores personales que se deben tener en cuenta al momento de incrementar la felicidad organizacional, teniendo en cuenta que la población con la cual se está trabajando, son organizaciones de cara al servicio, son organizaciones donde muchos de los trabajadores tienen un contacto directo con los clientes, se debe abordar el autoconcepto, para evitar que el empleado tenga inseguridad con respecto a sus potenciales y a sus características frente a todo lo que hace, para evitar que disminuya la rapidez y la calidad del proceso o de las funciones. También otro factor relevante referenciado por la experta son las relaciones familiares, la organización no puede cometer el error de creer que la esfera familiar no interviene en las funciones del trabajador, el ser humano es un ser holístico que no puede dejar

	<p>el autoconcepto que tienen todos los trabajadores de sí mismo, tal vez otro punto importante intra es en las relaciones familiares, hay un error garrafal, hay una percepción errónea de muchos empleadores y es decir que los problemas de la casa se quedan en la entrada de la compañía, es mentira, nosotros somos un ser integral y nos cargamos los problemas a todos los lados, nos llevamos los problemas de la casa para el trabajo, los del trabajo para la casa, mezclamos los de la casa con los del trabajo, entonces propender porque mis empleados tengan estabilidad emocional en la casa es algo que mejora mi felicidad, si yo estoy feliz en la casa también voy a estar feliz en mi trabajo, eso va a ayudar y va a motivar, pienso que intrapersonal esto es lo que yo puedo hacer y sería de gran impacto, esas dos cosas, hay muchas más pero creo en que estas son las principales”.</p>	<p>de lado las emociones que le desencadenan las diferentes esferas de la vida, y las relaciones familiares tienen la mayor importancia en la vida del trabajador, entonces velar o contribuir para que esta esfera este de la mejor manera es un factor que sin duda será importante en las prácticas de felicidad organizacional.</p>
<p>12. ¿Cómo considera usted que influye las prácticas de felicidad</p>	<p>Sujeto 21: Aporta muchísimo al bienestar, a sentirme bien, si yo me siento bien conmigo mismo,</p>	<p>Los procesos de felicidad organizacional cambian la percepción de los trabajadores</p>

<p>organizacional en el bienestar de los empleados?</p>	<p>cambia la percepción de las cosas, entonces ese principal, el principal es que las personas tengan un concepto de sí mismas como buenas, oiga, yo soy bueno en lo que hago, excelente, y la empresa lo reconoce y de ahí en adelante muchos otros procesos se van dando.</p>	<p>sobre sí mismos, influyen en el autoconcepto, forjan ideologías en los empleados como personas capaces, como personas buenas en su trabajo y esto porque la organización los reconoce, les da el ejemplo para que sea así, los valoro y vela por su bienestar al implementar estas prácticas de felicidad, este es el inicio para los demás procesos que se dan.</p>
<p>13. De su experiencia ¿Qué emociones, actitudes o habilidades personales están de base en los empleados de organizaciones felices?</p>	<p>Sujeto 21: Confianza en lo que hacen, son personas comprometidas, son personas que dan más, que proponen mucho más allá de lo que se les pide, la capacidad creativa es algo que se desarrolla en ambientes felices, la capacidad propositiva, la resolución de problemas increíble, a todos los niveles, desde el nivel operativo, la resolución de problemas en empleados felices es algo que mejora mucho, la identificación con la marca, tanto así que se siente como si fuese familia y lo hace parte, entonces encontramos hijos hablando de la empresa, esposos hablando de la empresa,</p>	<p>En relación a las emociones, habilidades y actitudes que se evidencian en los trabajadores de los restaurantes donde se implementa la felicidad organizacional, se puede notar la confianza como una de las principales, seguridad, identificación con la marca, orgullo, el sentido de familiaridad, la capacidad creativa aumenta significativamente, también la resolución de problemas y el compromiso, son algunas que en la experiencia de la experta ha podido encontrar.</p>

eso son todas las aptitudes que se
generan en pro de la felicidad
organizacional.

Tabla 7. Matriz de análisis de datos de experto

Categoría	Subcategoría	Pregunta	Unidad de análisis	Análisis
Factores organizacionales	Productividad	1.¿De qué forma mide la productividad en su restaurante?	<p>Sujeto 16: Con respecto a la empresa nos mide un factor de contabilidad, una relación de ganancias vs gastos y los márgenes de utilidad netos. Para medir la productividad de los trabajadores, se hace a través de sus funciones establecidas, en tiempos establecidos y medimos la productividad cuando cumplen estos dos aspectos.</p> <p>Sujeto 17: Siempre se mide más con el cliente, como él se siente satisfecho, se han hecho varias encuestas y a través de las redes sociales comentan.</p>	En relación a la categoría de factores organizacionales, principalmente en la productividad, los propietarios la relación a nivel de restaurante y a nivel de trabajadores, esencialmente de trabajadores, y los mecanismos por los cuales miden su productividad en ellos esa nivel de cumplimientos de funciones, de manejo de recursos y en una minoría se considera que la mejor forma de medir la productividad del restaurante es con el ambiente laboral, debido a que si esto está en equilibrio, el funcionamiento es el adecuado. Asimismo, con respecto a la

	<p>Sujeto 18: Se mide a nivel económico, horarios de trabajo y con respecto al uso de los recursos por parte de los trabajadores.</p> <p>Sujeto 19: Yo pienso que el ambiente de trabajo es un buen indicador para medir la productividad, cuando hay un buen ambiente de trabajo todo funciona mejor y la aceptación del cliente.</p>	<p>productividad del restaurante se llega a la conclusión que la forma de medir la misma es a nivel económico, en relación con los gatos, ventas, niveles de utilidad y con la satisfacción de los clientes.</p>
<p>2. De qué manera considera que el personal vinculado actualmente impulsa la productividad del restaurante?</p>	<p>Sujeto 16: Ellos la impulsan en el momento en que cumplen las funciones en los tiempos establecidos, en el momento en el que ellos hacen las cosas con agrado, porque la comida tiene un aspecto fundamental y esto es que cuando las personas no hacen lo que les gusta, esto se refleja en el producto final.</p>	<p>En relación a la forma de impulsar la productividad los trabajadores, los propietarios expresaron que la mejor forma de hacerlo es teniendo compromiso con la organización, identificándose como parte de un equipo, de una familia, también se puede evidenciar que es importante que los trabajadores hagan sus funciones con amor, con agrado para que se pueda</p>

Sujeto 17: Cada quien, cumpliendo con su misión, esto es un engranaje, no podemos ser personas individuales tiene que existir un compañerismo.

reflejar en la calidad de las funciones y por ende en la productividad, por último se afirma que los trabajadores impulsan la productividad al momento de cumplir con todas sus funciones de la mejor manera.

Sujeto 18: Son totalmente comprometidos, el gusto que sienten hacia su trabajo, el amor que le tienen a lo que hacen es un factor clave en el buen servicio y por ende en la productividad

Sujeto 19: A medida que ellos tienen la camiseta puesta, ellos funcionan mejor, a medida que ellos se sienten parte de la familia

3. Actualmente, ¿Qué factores considera que impactan positivamente en la productividad y calidad del restaurante?
a) ¿Qué factores considera que impactan negativamente en la

Sujeto 16: De forma positiva sería la estrategia que manejamos de comida saludable, porque nos da una marca diferencial de los demás restaurantes, otro aspecto positivo es

Se puede evidenciar que a modo de característica común, los propietarios resaltan que uno de los factores que más influye de forma positiva en la productividad del restaurante son los

productividad del restaurante?	<p>hasta el momento el trabajo en equipo de los colaboradores y la calidad de nuestros proveedores. Esta situación de pandemia ha sido una amenaza inmensa que nos ha impactado como restaurante, también los aspectos económicos ya que influyen mucho una serie de impuestos que independientemente se den o no se den las ventas, estos hay que cancelarlo.</p> <p>También, nuestra materia prima ya que tiene tiempos muy cortos percederos, entonces aquí si no se maneja adecuadamente pues los márgenes de utilidad se pierden, es una mercancía que se daña fácilmente. Otros factores que influyen son las condiciones familiares y</p>	<p>trabajadores, un trabajador motivado, un empleado que conviva en un buen ambiente de trabajo, el aprendizaje que se obtiene día a día el cual alimenta la experiencia, también cabe resaltar que uno de los propietarios resalta que un factor positivo que influye en la productividad es la diferencia, el sello propio al manejar un tipo de comida no muy común en el sector gastronómico de Cúcuta. Ahora bien, con respecto a los factores que influyen de manera negativa, se encuentra el no cumplir con las funciones establecidas, el pago de impuestos, la situación actual de pandemia por la que se está atravesando, y el tiempo de utilidad de los productos por el tipo de industria que se aborda. Finalmente se puede</p>
--------------------------------	--	--

sociales de nuestros trabajadores, porque puede afectarnos en la productividad de ellos mismos.

Sujeto 17: Lo que estamos viviendo y /hemos vivido es un aprendizaje de prueba y error. La pandemia, la situación económica, a veces uno quisiera tener a los chicos más incentivados pero los compromisos y la realidad no lo permite.

Sujeto 18: Uno de los factores que impactan de forma positiva la calidad del restaurante y la productividad, es el trabajo en equipo, la motivación que tengan los empleados, el buen clima laboral, crear las condiciones para que se trabaje a gusto. No cumplir con las obligaciones

manifestar que existen unos factores que pueden influir de manera tanto positiva como negativa en la productividad y tiene que ver con el estado de ánimo de los trabajadores y las condiciones de familia de los mismos.

laborales, que no haya un buen trato.

Sujeto 19: Yo pienso que la relación que tienen entre ellos, la relación conmigo, el apoyo que les brindo, la familiaridad que tenemos con todos. El estado de ánimo de los empleados, el humor

Procesos de calidad

4. ¿Considera que la organización ha incrementado su calidad en los últimos 2 años?

Sujeto 16: Sí, claro, hemos sido más competitivos y nos hemos exigido más a nosotros mismos y la calidad del producto que sacamos ahorita es mucho mejor que como lo hacíamos hace dos años, hemos mejorado mucho en presentación, en calidad de la presentación de los platos e incluso en los tiempos de respuesta.

Sujeto 17: Bastante, tanto en la parte locativa como en la parte de beneficios en

En relación a la categoría de procesos de calidad, particularmente en la pregunta relacionada con el aumento de calidad en los dos últimos años por parte del restaurante, todos los propietarios expresan que su calidad aumenta con el pasar del tiempo y esto se puede ver reflejado en varios aspectos, entre ellos la parte locativa, en el ámbito de motivaciones para los empleados, se ha incrementado el nivel de competitividad, se ha mejorado el menú del

medio de toda la situación, cuando se inició se pagaba por horas ahora todo el personal esta con todas sus garantías, toda la parte de salud ocupacional

establecimiento, al pasar de los días los productos y la atención al cliente ha mejorado vivencialmente.

Sujeto 18: Si, nosotros hemos mejoramos muchísimo, hemos aprendido, nosotros éramos exclusivamente negocios de menú casero, hoy en día se prepara menú colombiano, capacitamos a la parte administrativa, tenemos una escuela de meseros y tenemos una escuela de cocina.

Sujeto 19: Yo pienso que sí, porque es un equipo que no cambia, son empleados de toda la vida, pienso que eso cada vez mejora.

5. Tiene algún mecanismo donde los clientes puedan valorar la calidad de los

Sujeto 16: los clientes tienen canales abiertos de comunicación con nosotros, son todas las redes sociales, se le

Se evidencia que los restaurantes tienen en común los mecanismos de valoración de la calidad del servicio, la forma en

servicios o productos de su empresa?
a) ¿Cómo cree que perciben los clientes la calidad de los servicios o productos de la empresa?

pregunta posterior a la entrega del pedido, el cómo le pareció, la calidad, a diario se les está preguntando si hay algún problema, como les fue y ahí tratamos de medir la satisfacción del mismo. Nosotros no hemos hecho una encuesta de satisfacción, pero si podemos ver las respuestas que el cliente nos da como satisfactoria, siempre nos contestan favorablemente.
Sujeto 17: Hemos tenido tres formatos y la mayoría de las personas lo llenan, ya se han hecho varios de satisfacción al cliente y se les pregunta por todos los servicios, por la comida, instalaciones, servicio al cliente. Los clientes perciben el restaurante como una casa, es un restaurante familiar.

Sujeto 18: A través de las redes, se creó un plan de la

como conocen la opinión de sus clientes es por medio de redes sociales, puntuaciones que reciben y el contacto directo con el cliente al momento de ser atendido. Sin embargo el restaurante de Casa Miyagi se diferencia de los demás por implementar diferentes encuestas de satisfacción para sus clientes donde se abordan puntos importantes, entre ellos las instalaciones, calidad del producto y el servicio al cliente. Con respecto a la percepción que tienen los clientes de la calidad del servicio es positiva, siempre han catalogado estos restaurantes como buenos y de calidad y formas particulares de percibirlo por parte de los clientes son como restaurantes de calidad, como parte de la ciudad.

retroalimentación, entonces la retroalimentación del cliente hacia nosotros, con las calificaciones hoy en día donde las medimos por los puntajes que tenemos en Facebook, en Instagram y tenemos una calificación que es en las páginas de visitantes turísticos, la percepción de los clientes es positiva y uno de los mecanismos más importante es que siguen consumiendo el producto.

Sujeto 19: No, nosotros no tenemos encuestas o correos o algo, no, parte de la respuesta del cliente se ve en redes sociales, si hay una queja se trata de llamar al cliente, el cliente hace la queja y tratamos de hablar con el cliente, por llamadas o redes sociales. Son casi 50 años, entonces yo pienso que lo perciben como una parte de Cúcuta, que es una tradición, es un

	restaurante familiar totalmente	
<p>6. ¿Considera que los empleados aplican adecuadamente los procesos de calidad? Explique.</p>	<p>Sujeto 16: Sí, sin embargo, siempre hay que estar muy pendiente de eso, porque ellos se vuelven mecánicos en muchas ocasiones y de pronto omiten las fases de un proceso, pero si los cumplen.</p> <p>Sujeto 17: Por lo general a la mayoría se les recalca que deben cumplir con todos los procesos, ellos ya los conocen, nosotros tenemos todo lo de salud ocupacional y se ha socializado.</p> <p>Sujeto 18: Sí, todo el personal, cada quien realiza sus funciones de manera acorde y ahorita se está implementando la política de la empatía y hay rotación de cargos, con el fin de que todos manejen a</p>	<p>Se puede evidenciar que a opinión de los propietarios de los restaurantes adscritos a ACODRES, sus trabajadores cumplen con los procesos de calidad de la forma adecuada, acentuaron que esto se ve reflejado en la calidad del servicio, en el nivel mínimo de quejas, la calidad de las funciones. Sin embargo la propietaria de SINAN recalca que es importante recordar estos procesos, debido a que en ocasiones el trabajo se puede volver mecánico y se pueden omitir ciertos procesos.</p>

	<p>la perfección sus funciones e implementar diferentes funciones de manera efectiva y así también aprenden a valorar el trabajo del otro.</p> <p>Sujeto 19: Yo pienso que sí, porque tenemos un nivel de quejas muy pequeño, realmente pequeño comparado con la venta.</p>	
<p>7. Para usted, ¿Cuál es la incidencia del recurso humano en la calidad de productos y servicios que presta el restaurante?</p>	<p>Sujeto 16: Para SINAN es muy importante el colaborador, siempre hemos intentado que ellos se encuentren bien, que las condiciones laborales sean favorables, que dentro de las posibilidades económicas que tenga el restaurante ser muy puntuales en los pagos, ser muy legales en los mecanismos de contratación, los pagos que ellos tienen derecho, que ellos estén bien no solo económicamente con lo</p>	<p>Todos los propietarios concuerdan con que el recurso humano en esta industria es fundamental, es de vital importancia, pese a que hay muchos factores que puedan mejorar la calidad del servicio o de los productos, el tener un buen equipo de trabajo, el tener un buen engranaje es la funcionabilidad entera del restaurante, es el primer plano, son parte fundamental de todo el proceso.</p>

justo, sino también laboralmente con los espacios, porque ellos son parte fundamental del proceso.

Sujeto 17: Sin ellos no sería nada, esto es un engranaje, la parte humana influye en un 80%, después sería la parte de las instalaciones, materiales, ingredientes.

Sujeto 18: El recurso humano es muy importante o lo más importante, de un buen equipo de trabajo depende toda la función del restaurante, es vital, las funciones que cumplen es lo que hace que el servicio aumente o disminuya y así mismo la calidad.

Sujeto 19: Yo creo que total, es importante manejar materia prima de calidad, pero la forma como se prepara, como se lleva a la mesa, como se

<p>8. ¿Tienen implementado un modelo de mejora continua que les permita seguir avanzando hacia la calidad? ¿En qué consiste?</p>	<p>atiende, una llamada, es todo, si no está engranado el personal, nada sale bien.</p>	<p>Los propietarios manifiestan no tener un modelo de mejora continua el cual permita el avance hacia la calidad, sin embargo si han venido implementado ciertas acciones con el fin de avanzar en la calidad a diario, entre las acciones mencionadas se evidencia el revisar los procesos y hacer las correcciones pertinentes, implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo, mantener los mismos productos, y por último, el propietario del restaurante A comer se dijo, basa sus acciones en el trabajador, en incentivar a su familia y al empleado para mantener la motivación y por ende la calidad.</p>
	<p>Sujeto 16: No, no lo tengo planteado a nivel documental, pero si tratamos siempre de revisar cada proceso, de mirar donde pudiéramos estar fallando para hacer correcciones constantemente.</p>	
	<p>Sujeto 17: Estamos en el proceso de todo lo del sistema de seguridad y salud en el trabajo y eso implica que estamos mejorando y buscando lo mejor.</p>	
	<p>Sujeto 18: Nos basamos en el bienestar del trabajador, incentivamos al trabajador a nivel familiar e individual con el fin de mejorar la calidad del restaurante.</p>	

Sujeto 19: No, pienso que el plan es mantener siempre la misma calidad, los mismos estándares, manejar materia de calidad, pienso que no hay ahorro, siempre lo mejor.

9. ¿Su organización adelanta procesos de calidad?
a) ¿Tienen certificaciones de calidad?
b) En caso positivo, ¿a qué atribuye este logro y cómo lo mantienen?
c) En caso negativo, ¿cuáles son las razones por las cuáles no lo han hecho?

Sujeto 16: No, por ahora estamos es cumpliendo con los protocolos de bioseguridad, pero no estamos haciendo un proceso de certificación de calidad.

a). No
b). No aplica
c) Somos un restaurante en comparación a otros de la ciudad, relativamente nuevo, entonces el posicionamiento de la marca requiere tiempo y requiere inversión, entonces uno posterga ese proceso.

Sujeto 17: No, eso no, creo que en Cúcuta no hay ninguno certificado, sería bueno, pero es muy complejo.

Sujeto 18: No, nosotros trabajamos procesos JASA, a nivel personal considero como un adelanto en procesos de calidad el inscribirnos a la ARL con el sistema de gestión, adicional a esto no adelantamos certificaciones de calidad por el costo que esto implica.

Sujeto 19: No, ellos tienen capacitaciones básicas de manipulación de alimentos, pero nada más.

a). No, que yo sepa no, somos miembros de ACODRES, y con eso tenemos un nivel de valoración.

10. ¿Qué tanto las condiciones laborales se relacionan con la

Sujeto 16: Toda, ellos siempre tienen una relación directa con la condición laboral y con el ingreso

Con respecto a la relación de las condiciones laborales con la satisfacción de los

Condiciones laborales

satisfacción de sus empleados? ¿Cómo?

recibido, yo siempre he creído que para ellos es por encima del 80% esta relación.

Sujeto 17: Mucho, por ejemplo, que tengan toda la parte de seguridad, si necesitan algo de salud lo tengan al día, su dotación, que tengan lo que exige la ley para que estén bien

Sujeto 18: Mucho, y nosotros estamos en unas condiciones de nivel medio-bueno, pero nos falta mucho por mejorar, el tener un buen ambiente de trabajo, no vivenciar niveles tan altos de estrés, tener suficientes motivaciones para que ellos estén más satisfechos.

Sujeto 19: Yo creo que están satisfechos, porque tratamos de ser muy humanos, tenemos muy en cuenta el empleado como persona.

empleados, los propietarios manifiestan que es mucha relación y que siempre se trata de que las condiciones estén acordes, de ser lo más humanos posible para que se sientan satisfechos y además en cierta medida expresan que cada día deben mejorar para que sus trabajadores se sientan mejor.

11. ¿Qué mecanismo emplean para medir la satisfacción de sus empleados?

Sujeto 16: A ellos siempre se les pregunta, cada vez que yo voy al restaurante hablo directamente con ellos, de forma cualitativa se hace constantemente.

Sujeto 17: Eso no lo tenemos, quizá de forma cualitativa lo que los oye hablar

Sujeto 18: Cada tres meses se hace una evaluación escrita y en ella participan tres personas, talento humano, administrador de punto y el trabajador y se les pregunta la percepción que tienen, el cómo se sienten y así ellos proponen a la empresa lo que consideren necesario.

Sujeto 19: No, mecanismos como tal no, yo creo que verles la disposición que tienen ellos, verles la actitud, las ganas.

Los mecanismos que relatan los propietarios están relacionados con la comunicación directa con los trabajadores o la disposición con la que laboran y realizan sus funciones, así evidencian la satisfacción de sus empleados, sin embargo el propietario de a comer se dijo tiene una forma particular de conocerla y es haciendo una evaluación escrita cada tres meses en la cual participa la jefe de talento humano, el administrador del punto y el trabajador y se evalúa la percepción que tienen en general y como se sienten al respecto.

12. ¿La organización ha implementado alguna estrategia desde gerencia en relación con incrementar la satisfacción de sus empleados? Si es así, descríbala

Sujeto 16: Nosotros lo hicimos durante los momentos más difíciles para el restaurante, que fue en momento de pandemia y lo que hicimos fue cambiar el tipo de contratación, ellos estaban por OPS y pasaron a ser a nomina, se cambiaron las condiciones para mejorar la satisfacción de ellos y para que estén más seguros en su labor en esta fase de pandemia

Sujeto 17: Pues lo que nosotros hemos tratado en el caso del tiempo de la pandemia fue hacerles prestamos pequeños

Sujeto 18: Todo plan de mejoramiento, el apoyo y la motivación que tenemos para los empleados, los incentivos, apoyamos si quieren estudiar, si quieren adquirir una vivienda colaboramos con una parte, celebraciones de fechas especiales, los sistemas de

Se puede evidenciar que los propietarios expresan que durante el tiempo de pandemia se implementaron ciertas estrategias en el momento en que los empleados más lo necesitaron, el restaurante SINAN manifiesta cambiar el tipo de contratación de OPS a nomina, lo que generaría a los trabajadores tranquilidad y satisfacción en su momento, asimismo el restaurante Casa Miyagi destino unos prestamos pequeños a sus trabajadores en tiempo de pandemia para solventar sus necesidades, finalmente otra de las estrategias manifestadas, hacían referencia al apoyo prestado por la organización ante las dificultades de los trabajadores, incentivos, celebraciones, apoyos económicos para vivienda

	capacitación y los sistemas de gestión. Sujeto 19: Yo pienso que es cumplirles con todo, el apoyo que se les brinda al momento que necesitan algo, pero estrategias no, es tratar de llevar una relación familiar.	y estudio (A comer se dijo) y programas de capacitación y certificación.
13. ¿Qué característica poseen los líderes de su organización?	Sujeto 16: Ellos son proactivos y tienen una adecuada capacidad de adaptarse a los cambios y el trabajo en equipo. Sujeto 17: Acá nosotros nos caracteriza es la parte humana, siempre se ha tratado de fomentar la familiaridad Sujeto 18: El liderazgo se demuestra con el cumplimiento de las funciones, los líderes acá se caracterizan por generar un buen ambiente de trabajo, la forma de actuar con las personas, honestidad, lealtad y por último es quien genera	Se puede evidenciar que las características que más representan a los líderes de los restaurantes participantes según sus jefes son el compromiso, la responsabilidad, el trabajo en equipo y la adaptación al cambio.

	<p>armonía para todos y no conflictos</p> <p>Sujeto 19: Son personas muy responsables, comprometidas, organizados, responsables.</p>	
<p>14. ¿Cuáles son los valores que promueve en su organización?</p>	<p>Sujeto 16: Nosotros tratamos de trabajar la integralidad, de hacer un trabajo en equipo que es como el pilar fundamental, la honestidad y la responsabilidad.</p> <p>Sujeto 17: Nosotros resaltamos la lealtad, compañerismo, la honestidad, la integridad, el no juzgar a los demás.</p> <p>Sujeto 18: Honestidad, la lealtad y el respeto.</p> <p>Sujeto 19: Pienso que la entrega, la disciplina, el respeto, la honestidad y la lealtad.</p>	<p>Se puede evidenciar que los propietarios de los restaurantes participantes comparten una serie de valores que son pilares en su organización, un valor en común es la honestidad, la lealtad, el respeto y la integralidad, sin embargo se añaden otros valores como la responsabilidad, el compañerismo, la disciplina y por último el trabajo en equipo.</p>
<p>15. ¿Qué estrategias utilizan para conocer la vivencia de los valores de la organización</p>	<p>Sujeto 16: La responsabilidad es fácil de medir con el cumplimiento de las labores, la</p>	<p>Con respecto a las estrategias que utilizan los jefes para conocer la vivencia de los valores dentro de la organización</p>

honestidad y el trabajo en equipo básicamente cuando uno conversa con ellos, cuando uno revisa de manera verbal las condiciones.

Sujeto 17: La estrategia es hablando con los compañeros y fomentando la confianza, que sean ellos mismos los que nos demuestren y nos cuenten si algo mal está sucediendo.

Sujeto 18: Con el reglamento de trabajo, en este se incluyó todo el proceso de acá, incluyendo las situaciones donde se vivencian y donde no, estos valores.

Sujeto 19: Realmente es verlos a ellos día a día, porque uno se da cuenta cuando ellos llegan bajo de nota o algo, entonces tratar

se pudieron apreciar diferentes formas de hacerlo, dependiendo del valor se puede notar con el cumplimientos de las actividades o a modo de conversación con cada uno de ellos, también creando la confianza con los empleados y preguntando por cada uno de los compañeros de trabajo, también por medio de la observación al estar presente en el lugar de trabajo y por ultimo uno de los establecimientos lo hace por medio del reglamento de trabajo donde se estipulan diversas situaciones donde se presentan y donde no la vivencia de los valores.

de preguntar, estar pendiente de como es el estado de ánimo.

16. ¿Cómo manejan los conflictos dentro de su organización?

Sujeto 16: Trato siempre de conversar y sentar a las dos partes, primero escucho la versión de una persona y luego de la otra y después los siento a los dos para conciliar.

Sujeto 17: Si hay un comité de acoso y todo eso, pero realmente la mejor forma es escuchar la versión de cada quien, sentar a las dos partes, escuchar.

Sujeto 18: Ellos tienen unos canales, un protocolo a seguir, si el error o la discusión fue en la cocina, la jefa de cocina es quien interviene, si pasa de ahí, se le comunica el problema a la administradora, la idea es no dejar que el problema pase de ahí, si eso sucede se dirigen a la oficina de

Se puede evidenciar que los propietarios comparten una forma en común para manejar los conflictos dentro de su organización, principalmente se utiliza la escucha y el dialogo, el procedimiento es primero escuchar a cada parte implicada en el problema o la discusión y después escucharlos juntos para poder dar solución al inconveniente.

	<p>talento humano y si no iniciamos con el proceso disciplinario.</p> <p>Sujeto 19: Primero hablar con cada parte, luego retroalimentar las dos partes para aclarar las cosas, tratamos en lo posible no dejar que pasen, o sea en el momento, y cuando se necesita se reúne el grupo y se habla con el grupo completo.</p>	
<p>17. ¿Cree que la comunicación es efectiva? Explique</p>	<p>Sujeto 16: En muchas ocasiones sí, pero en otras no, en ocasiones no hay comunicación asertiva, se presentan fallas, pero hemos aprendido mucho a comunicarnos mucho de manera efectiva.</p> <p>Sujeto 17: Hablar de comunicación es complicado, yo siempre les he inculcado y recalado el respeto.</p>	<p>Se puede evidenciar que la mayoría de los propietarios expresan que el termino comunicación es complicado en la industria gastronómica por la presión que se vivencia a diario, sin embargo hacen hincapié en que se ha venido trabajando y se ha mejorado considerablemente, en el restaurante Venezia su propietaria expresa que la comunicación es efectiva y que los canales de la</p>

	<p>Sujeto 18: Le falta mejorar, muchas veces falla por la rapidez de los procesos y es por esta razón que estamos implementando la política de empatía, para que todos se pongan en los zapatos del otro</p>	<p>misma son eficientes debido que al presentarse una dificultad o problema se resuelve fácilmente y en su momento.</p>
	<p>Sujeto 19: Sí, porque siempre las cosas se solucionan a corto tiempo, siempre que se necesita hacer una reunión porque algo no está funcionando se hace inmediatamente.</p>	
<p>18. En general, como describe el trabajo de los equipos dentro de su organización en términos de</p> <p>a) ¿Productividad? b) ¿Comunicación? c) ¿Cumplimiento de metas?</p>	<p>Sujeto 16: Es adecuado, con respecto a todos los ámbitos. En cuanto a productividad siempre han sido muy responsable en este sentido</p> <p>b). La comunicación se ha venido mejorando.</p> <p>c). En cuanto a cumplimiento de metas siempre han sido muy responsable en este sentido, comprometidos.</p>	<p>Todos los propietarios manifiestan que sus equipos de trabajo son adecuados son muy buenos, en términos de productividad son personas responsables y comprometidas con sus funciones, adicional a esto la comunicación ha venido mejorando a medida de sus experiencias y convivencia, a pesar de</p>

Sujeto 17: En termino general pienso que trabajan en equipo.

a). Cada quien tiene sus misiones, con respecto a la productividad creo que les va muy bien.

b). Por lo general nunca nos ha hecho falta nada

c). Respecto al cumplimiento de metas si lo medimos por satisfacción al cliente, creo que la mayoría de veces lo hemos cumplido

Sujeto 18: Era difícil porque se había vuelto una competencia, entonces esto estaba perjudicando el ambiente de trabajo, ahora con la rotación de personal, ha mejorado mucho, todos han entendido que somos una sola empresa, una organización y se han mejorado los equipos de trabajo en todo sentido

Sujeto 19: Muy buenos, pienso que cumplen con todo, ahorita la pandemia

esto uno de los propietarios expresa que el trabajo en equipo se estaba viendo afectado por competencias individuales, pero se había podido mejorar con la política implementada relacionada con la empatía.

		fue un termómetro buenísimo y tenemos un compromiso al 100 de todos, la pandemia nos demostró lo que ya sabíamos, el gran equipo de trabajo que tenemos.	
	19. ¿Qué acciones se llevan a cabo para mejorar el ambiente laboral?	Sujeto 16: En fechas especiales como amor y amistad, hacemos los juegos de entrega de regalos y este año a pesar de la pandemia pues hemos tratado de hacerlo con todos los protocolos. Hemos tratado de mejorar mecanismos de retroalimentación, de mirar que sienten, en que no se sienten bien para escucharlos y poder tomar acciones	En cierta medida se puede evidenciar que todos los restaurantes implementan acciones relacionadas a celebrar las fechas especiales, especialmente la fecha de cumpleaños de sus trabajadores, adicionalmente, se encuentra mejorar los mecanismos de retroalimentación y de escucha, políticas de empatía, de respeto y de inclusión.
Prácticas y políticas de RRHH		Sujeto 17: Se procura los domingos dar los almuerzos, cuando cumplen años dar la torta de cumpleaños, aunque yo sé que hace falta, más actividad de salir, pero como nosotros somos un	

grupo pequeño, entonces implicaría cerrar el restaurante, pero sí hay que hacerlo

Sujeto 18: Hemos ido mejorando, aún nos falta, pero hemos creado canales de inclusión y de respeto, reitero, hemos implementado la política de empatía, lo que ha mejorado el ambiente laboral, porque han entendido el estrés que llevaba el otro, la carga que tenía el otro.

Sujeto 19: Tratamos de reunirnos una vez al año fuera del ambiente de trabajo, tratamos de los cumpleaños celebrarlos, al menos partir la torta, cantarles, para amor y amistad tratamos de hacer una cena todos, noche buena.

20. ¿De qué manera o en qué porcentaje realiza acciones que

Sujeto 16: Lo hacemos constantemente, dos veces al mes esas como reuniones,

Los propietarios manifiestan en su mayoría tratar de realizar acciones lo más frecuentemente

mejoren el ambiente laboral?

retroalimentaciones y lo de reunirnos para algo diferente, en fechas especiales, diciembre, amor y amistad.

Sujeto 17: Ahorita nada, prácticamente por lo de la pandemia, pero por lo general siempre por el reglamento interno, siempre una o dos veces al año se hacía una actividad recreativa, este año no.

Sujeto 18: La primera es capacitando al personal en este tema, la segunda dando ejemplo, hacemos reuniones cada quince días donde el encargado de la reunión debe hacer un compartir, eso permite unirnos y mejorar el ambiente laboral, las fechas especiales, por ejemplo, si alguien está cumpliendo años, nos reunimos como equipo y partimos una torta, almorzamos juntos y esto

posible que vayan en pro del ambiente laboral y lo realizan de diferentes formas, por ejemplo se hacen reuniones constantemente con el personal con el fin de conocer su estado de ánimo y la conformidad con su trabajo, por otra parte se implementan capacitaciones y tratando de permanecer como una familia, sin embargo, el restaurante casa Miyagi expresa que desde el tiempo de emergencia sanitaria no se están llevando a cabo acciones que mejoren el ambiente laboral.

		permite mejorar el ambiente laboral.
		Sujeto 19: tratar de estar pendiente del estado de ánimo de la persona, mirar si tienen problemas, si no tienen, tratar de ayudar en lo que uno puede, y la celebración de fechas.
21. Describa el proceso de incorporación y contratación implementando en su organización	<p>Sujeto 16: Nosotros hacemos la publicación de la vacante, después revisamos las hojas de vida que llegan al correo electrónico, revisamos el tiempo de experiencia y corroboramos referencias, después hacemos una entrevista con el colaborador.</p> <p>Sujeto 17: Colocar el aviso, por lo general acá empiezan en cargos bajitos y ascienden, por lo general son recomendaciones.</p> <p>Sujeto 18: Normalmente es por referencia, cuando</p>	Con la mayoría de propietarios se logró evidenciar que el proceso de incorporación por lo general es por referencias y recomendaciones, después el proceso es similar, se recibe la hoja de vida, se hace la respectiva selección, entrevista y se pone un tiempo a prueba para poder contratar, sin embargo en el restaurante Venezia, la propietaria manifiesta que la rotación de personal es mínima, porque sus trabajadores se mantienen desde un inicio.

no, hacemos convocatorias, se publica la vacante por redes sociales, se realiza la preselección, se escogen tres hojas de vida y se entrevistan, pero generalmente son referencias de los mismos trabajadores.

Sujeto 19: Pues realmente la rotación es mínima, llevamos muchísimos años con los trabajadores y generalmente es gente recomendada, aquí tenemos por hoja de vida muy poco, no usamos bolsa de empleo, ni nada, mantenemos los mismos trabajadores y cuando es así por referencia.

<p>22. Anterior a la emergencia sanitaria por COVID 19, ¿contaban con programas de capacitación, formación, actividades de recreación, esparcimiento o</p>	<p>Sujeto 16: No lo estábamos haciendo tan fuerte como ahorita. a). La pandemia nos ha facilitado desde el SENA e incluso desde el mismo ACODRES más opciones de capacitación, cursos virtuales y todo lo demás.</p>	<p>Se ha podido apreciar que la emergencia sanitaria ha impactado de una forma u otra al sector gastronómico, con respecto a las actividades recreativas los propietarios expresan que antes de la emergencia se</p>
---	---	--

culturales orientadas al personal?

a) Actualmente, ¿cuentan con este tipo de estrategias?

Sujeto 17: Las capacitaciones y demás eran muy básicas y actividades recreativas una o dos veces al año.

Sujeto 18: Sí, antes del covid hacíamos diferentes actividades, reuniones sociales, bailoterapias, celebración de fechas especiales. Hoy después del covid todas esas cosas están cambiando, hay que adaptarse y hacer las cosas diferentes, las fechas especiales no se dejan pasar por alto, pero no es igual.

Sujeto 19: Sí, manejábamos todo el tema de capacitación de alimentos, con los meseros se ha hecho alguna vez formación de ellos y actividades entre nosotros, no hemos podido realizarlo nuevamente, pero el cumpleaños si lo seguimos celebrando.

venían realizando en unos establecimientos con más frecuencia que en otros, sin embargo al ocurrir esto y a las medidas de prevención que se deben adoptar, están en pausa. con respecto a los programas de capacitación uno de los establecimientos resalta que se ha facilitado la aplicación de las mismas por las opciones que les han brindado diferentes compañías, actualmente se siguen teniendo espacios para actividades especiales, pero en menor medida y con un reglamento establecido.

23. ¿Tiene programas de promoción, reconocimiento, incentivos o bonificaciones que procuren beneficios para los trabajadores? ¿Cuáles?

Sujeto 16: No, por ahora no los tenemos implementados

Sujeto 17: No, en el momento no tenemos ninguno, porque la parte económica está muy limitada y eso implica un gasto económico.

Sujeto 18: Sí, post covid, vamos a implementarlos de forma distinta, vamos a trabajar por metas, el empleado del mes, las celebraciones de fechas especiales, el apoyo en la parte educativa, apoyo para las personas que quieren adquirir vivienda, el acompañamiento que tenemos con los hijos de los trabajadores hasta sus diez años y la afiliación al sistema de gestión para que todo sea bajo la ley.

Sujeto 19: Pienso que el mayor incentivo es que por cada plato que ellos sacan

La mitad de los establecimientos encuestados manifestaron que no cuentan con programas de incentivos ni reconocimiento para sus trabajadores, el restaurante A comer se dijo y Venezia, tienen ciertos programas implementados, entre ellos propinas, comisión por diferentes platos de comida, apoyo en educación, apoyo en vivienda e incentivos como el trabajador del mes.

	tienen una comisión, las propinas son totalmente de ellos, no tocamos ni un peso de propina, todos los platos tienen un valor y ese es un incentivo.	
<p>24. ¿Cuentan con manual de funciones y/o perfiles de cargo?</p> <p>a). ¿Cómo se pone en práctica?</p>	<p>Sujeto 16: Ese manual está en construcción, porque las funciones se tenían delimitadas en los contratos, pero hay que hacer la revisión y plasmarlo en un manual.</p> <p>Sujeto 17: Sí, se había realizado, no se ha actualizado, cuando ellos ingresan se les indican las funciones.</p> <p>Sujeto 18: Ellos tienen claras sus funciones, pero en el momento al estar implementando el programa de rotación de cargos y demás no se implementa un manual como tal.</p>	<p>En relación con el manual de funciones, uno de los restaurantes cuenta con este manual, sin embargo, es necesario la actualización del mismo, los otros restaurantes en el momento no cuentan con un manual de funciones, pero manifiestan que estas están delimitadas y socializadas con sus empleados para su aplicación.</p>

<p>25. ¿Considera que sus empleados son felices en el trabajo?</p> <p>a) ¿De qué manera lo perciben?</p>	<p>Sujeto 19: No</p> <p>Sujeto 16: Yo considero que sí, pero en muchas ocasiones a veces es tan difícil el poder entender a los colaboradores, no puedo decir que estoy completamente segura, porque en ocasiones el trabajador se restringe con uno. Lo percibo en el ambiente que se genera entre ellos mismos, uno se da cuenta que ellos están tranquilos, acordes en el trabajo que están haciendo.</p> <p>Sujeto 17: No hay forma de saberlo porque eso es subjetivo para cada quien. A ellos uno los ve trabajando contentos, pero uno no sabe que están pensando</p> <p>Sujeto 18: No sé cómo mediría en ellos la felicidad, pero estoy seguro que se sienten bien tratados, que les gusta</p>	<p>Se puede evidenciar que tres de los propietarios opinan que sus trabajadores son felices en el trabajo y lo pueden notar por la forma en que trabajan, por la alegría con que llegan al turno y la tranquilidad con la que laboran, además por el ambiente que se maneja que por lo general es de armonía, también, dos de los cuatro propietarios resaltan que pueden evidenciar la felicidad de sus trabajadores por el tiempo en el que llevan laborando, siendo este más de diez años. Sin embargo, la representante del restaurante Casa Miyagi expresa, que esto es imposible de percibirlo en los trabajadores, expresa que los empleados pueden mostrarse contentos, pero</p>
--	--	--

venir a trabajar, y lo podemos percibir en la forma de trabajar, en la forma en que se van cuando terminan turno, cuando llegan y por la estabilidad de las personas, acá tenemos personas de diez, doce años de antigüedad esto quiere decir que están contentas con su trabajo, que se sienten bien.

Sujeto 19: Yo creo que sí, por eso llevan tanto tiempo, creo yo y por la actitud con la que ellos llegan.

esto no se relaciona con la felicidad.

26. ¿Qué acciones cree usted que podría implementar para que sean felices con su trabajo?

Sujeto 16: Yo pensaría que algunos encuentros de esparcimientos y ese tipo de cosas nos pudiesen ayudar más, tratar dentro de lo que se pueda con nuestra nueva normalidad.

Sujeto 17: Además de lo económico y de los

Se puede evidenciar que por parte de los propietarios se identificaron diversas acciones relacionadas con la felicidad de sus colaboradores, una de las más comunes es implementar espacios de esparcimiento donde los trabajadores puedan descansar en equipo y

	<p>incentivos, hacer actividades de todo un día para compartir.</p> <p>Sujeto 18: Seguir el camino que llevamos, mejorar la comunicación, la empatía, seguir implementando los incentivos, las motivaciones adicionales, mantener un buen clima laboral.</p> <p>Sujeto 19: Yo pienso que mantener el ambiente laboral, mantener una relación familiar, cordial, sin jerarquías, pero respetándonos, somos seres humanos.</p>	<p>salir de la rutina, también se mencionan promover e incentivar a los trabajadores. Sin embargo y en modo particular una de las acciones que quiero resaltar es el incrementar la comunicación y la empatía para mejorar el ambiente laboral, esto es indispensable para que los trabajadores se sientan a gusto con su trabajo.</p>
<p>27. ¿Estaría dispuesto a invertir en estrategias organizacionales que incrementen la felicidad en sus empleados y así tener la posibilidad de incrementar la productividad de su empresa?</p>	<p>Sujeto 16: Económicamente lo podemos hacer, pues obviamente hay que manejar un margen de control del gasto para no afectarlos a ellos mismos a futuro</p>	<p>Tres de los cuatro propietarios entrevistados, manifiestan que si están dispuestos a implementar e invertir en estrategias que incrementen la felicidad organizacional, aportarían parte económica manteniendo un margen de control, con</p>

<p>a). ¿De qué manera?</p>	<p>Sujeto 17: Se deben tener en cuenta condiciones internas y condiciones externas, son cosas que se salen de las manos</p> <p>Sujeto 18: Sí, incluso nosotros experimentamos un fondo, que generó en ellos un beneficio y estamos dispuestos a continuar implementando estas estrategias, tanto en la parte económica, como en la voluntad positiva de hacerlo.</p> <p>Sujeto 19: Total, yo creo que la idea es mejorar cada día, tanto para el cliente externo, como para el cliente interno que es el trabajador.</p>	<p>el fin de mejorar cada día y así favorecer al cliente interno que es el empleado y al externo que es el trabajador, sin embargo uno de los propietarios estipula que el momento no lo haría debido a las condiciones internas y externas que se presentan en el restaurante y que hacer este tipo de programas se sale de sus manos.</p>
<p>28. ¿Es feliz en el trabajo?</p>	<p>Sujeto 16: Sí, claro, a mí me encanta lo que hago, me apasiona</p> <p>Sujeto 17: En este momento, pues sí</p> <p>Sujeto 18: Sí, claro y ahora más que he tenido la oportunidad de compartir</p>	<p>Se puede evidenciar que los propietarios son felices en su trabajo y manifiestan que esto está relacionado con el amor que le tienen al mismo y el compartir con sus empleados.</p>

	<p>más de cerca con todos ellos y que se siente la buena energía, el buen ambiente.</p> <p>Sujeto 19: Sí, me gusta lo que hago, bastante.</p>	
29. ¿Es feliz?	<p>Sujeto 16: Sí, la felicidad no es un fin, va en el camino, uno debe ser feliz con lo que va viviendo diariamente.</p> <p>Sujeto 17: La felicidad es efímera, yo puedo estar feliz y cambiar mi estado en un minuto.</p> <p>Sujeto 18: Sí, yo soy feliz, estoy tranquilo y tengo lo necesario para serlo.</p> <p>Sujeto 19: Sí, yo soy una persona feliz, estoy rodeada de amor y ahí está la felicidad, siento que cada día logro más.</p>	<p>Tres de los propietarios en relación a la pregunta sobre si son felices, manifiestan que sí, dos de ellos estipulan que están tranquilos y relacionan la felicidad con las metas obtenidas, por la tranquilidad que tienen, sin embargo, uno de los cuatro propietarios manifiestas que no se puede hablar de felicidad perdurable porque la misma es efímera, y puede cambiar en un minuto.</p>

Tabla 8. Matriz de análisis de datos propietarios

Categoría	Subcategoría	Categoría de tercer orden	Pregunta	Unidad de análisis	Análisis
Factores personales	Felicidad	Emociones positivas	1-En su cotidianidad ¿Cuáles son las emociones positivas que siente con más frecuencia?	<p>Sujeto 1: Alegría, añoranza, compañerismo y amabilidad</p> <p>Sujeto 2: Alegría y armonía.</p> <p>Sujeto 3: En lo personal alegría y en el trabajo alegría y gratitud.</p> <p>Sujeto 4: Sentirme bien de salud y que le vaya bien al negocio.</p> <p>Sujeto 5: Alegría, tranquilidad, paz, emoción, satisfacción.</p> <p>Sujeto 6: Agradecimiento, gratitud, entusiasmo.</p> <p>Sujeto 7: Optimismo, alegría, Resiliencia.</p> <p>Sujeto 8: Alegría esperanza y optimismo.</p> <p>Sujeto 9: Con buen ánimo, alegre.</p> <p>Sujeto 10: Alegría, emotividad, entusiasmo.</p> <p>Sujeto 11: Alegría y esperanza.</p>	En primer lugar, se logró evidenciar que los trabajadores de los restaurantes adscritos a ACODRES presentan en su cotidianidad una variedad de emociones positivas en su vida personal y en su trabajo, asimismo la emoción que más se frecuenta por ellos es la alegría, seguida de la gratitud, el entusiasmo, el optimismo, la amabilidad y la esperanza, las emociones positivas que se presentan en un menor número de trabajadores son la tranquilidad y la emotividad. También, es necesario demostrar que algunos trabajadores resaltan ciertos valores y capacidades dentro de la vivencia de sus emociones, entre ellos la resiliencia, la paciencia, la responsabilidad y la paz.

		<p>Sujeto 12: Amor, paciencia, libertad, comunicación, respeto, paciencia y responsabilidad.</p> <p>Sujeto 13: Alegría, optimismo, amabilidad</p> <p>Sujeto 14: Alegría y entusiasmo.</p> <p>Sujeto 15: Alegría</p>	
	<p>2. De la siguiente lista de emociones positivas, mencione 3 o 5 que más se relacionen con su vida (alegría, esperanza, gratitud, amabilidad, perdón, dicha y optimismo).</p>	<p>Sujeto 1: alegría, esperanza, gratitud, amabilidad, perdón y optimismo</p> <p>Sujeto 2: Esperanza, alegría, gratitud, amabilidad y perdón.</p> <p>Sujeto 3: Alegría, Gratitud y esperanza.</p> <p>Sujeto 4: Optimismo, gratitud y esperanza en mi vida personal y en el trabajo amabilidad y optimismo.</p> <p>Sujeto 5: Alegría, amabilidad, perdón y gratitud.</p> <p>Sujeto 6: Alegría, gratitud y esperanza en la vida personal y en el</p>	<p>Se puede evidenciar que para los trabajadores es fácil recalcar cuales son las emociones positivas que más se relacionan con su vida, además expresan que son las mismas emociones que experimentan en su ámbito laboral, con respecto a las cinco emociones que más se relacionan y más frecuentes son la alegría, la esperanza, la gratitud, la amabilidad y el optimismo.</p>

trabajo confianza y
perdón a los
compañeros.

Sujeto 7: Alegría,
esperanza, gratitud,
amabilidad, perdón,
dicha y optimismo.

Sujeto 8: Alegría,
esperanza y optimismo.

Sujeto 9: Alegría,
amabilidad y optimismo.

Sujeto 10: Alegría,
amabilidad, gratitud.

Sujeto 11: Alegría,
esperanza, gratitud,
amabilidad, perdón y
optimismo.

Sujeto 12: Alegría,
esperanza, gratitud,
honestidad, amabilidad y
paciencia, en el trabajo
compañerismo,
honestidad, gratitud y
paciencia.

Sujeto 13: Optimismo,
alegría y amabilidad.

Sujeto 14: Alegría,
amabilidad y perdón.

Sujeto 15: Alegría,
esperanza, gratitud,

		amabilidad, perdón y dicha.	
	3. De la siguiente lista de emociones negativas, mencione 3 o 5 que más se relacionen con su vida (rabia, tristeza, ira, temor, ansiedad, preocupación y miedo)	<p>Sujeto 1: miedo, preocupación y temor.</p> <p>Sujeto 2: preocupación</p> <p>Sujeto 3: Preocupación, miedo y tristeza en ocasiones.</p> <p>Sujeto 4: Preocupación, Rabia y temor en mi vida en el trabajo ansiedad, preocupación y rabia.</p> <p>Sujeto 5: Tristeza, ansiedad, preocupación.</p> <p>Sujeto 6: Miedo, temor.</p> <p>Sujeto 7: Preocupación.</p> <p>Sujeto 8: Miedo, rabia, tristeza, preocupación, ansiedad y temor.</p> <p>Sujeto 9: Ninguna</p> <p>Sujeto 10: Ansiedad, temor, miedo.</p> <p>Sujeto 11: Rabia conmigo mismo, tristeza y preocupación.</p> <p>Sujeto 12: Preocupación y ansiedad.</p> <p>Sujeto 13: Ansiedad y preocupación.</p>	Con respecto a la lista de emociones negativas, se pudo evidenciar que estas se presentan en menor medida en comparación con las emociones negativas, sin embargo, la emoción negativa que estuvo presente en la mayoría de trabajadores fue la preocupación en el ámbito laboral y en la vida personal, seguida del miedo y la ansiedad, algunos manifestaron que en ciertas ocasiones tristeza y rabia, pero eran emociones ocasionales. También, uno de los empleados manifiestas que no se siente identificado y que ninguna de estas emociones se relacionan con su vida.

		Sujeto 14: Tristeza y preocupación.	
		Sujeto 15: Preocupación	
Relaciones	4. ¿Considera que su relación de pareja es de calidad?	Sujeto 1: Sí Sujeto 2: Sí Sujeto 3: No tengo relación de pareja Sujeto 4: Sí Sujeto 5: No tiene relación de pareja. Sujeto 6: Sí, es una persona incondicional. Sujeto 7: Sí Sujeto 8: Sí Sujeto 9: No hay relación de pareja. Sujeto 10: Tengo relación de pareja, pero no es de calidad. Sujeto 11: No tengo relación de pareja. Sujeto 12: Sí Sujeto 13: Sí Sujeto 14: Sí Sujeto 15: Sí	Con respecto a la categoría de relaciones, específicamente en las relaciones de pareja, la mayoría de los trabajadores manifiestan tener una relación de pareja y que a su vez esta es de calidad, una pequeña cantidad de los mismos no tiene relación de pareja y un empleado manifiesta que su relación de pareja no es de calidad.
	5. ¿Considera que sus relaciones de amistad son de calidad?	Sujeto 1: Sí Sujeto 2: Sí Sujeto 3: Sí Sujeto 4: Sí	En lo relativo a las relaciones de amistad, la mayoría de los trabajadores de los restaurantes seleccionados

		<p>Sujeto 5: Sí, son pocas, pero de calidad. Sujeto 6: Sí, las pocas que tengo. Sujeto 7: Sí, todos son de más de quince años. Sujeto 8: Sí Sujeto 9: Sí. Sujeto 10: Sí Sujeto 11: Sí, mis amigos son mis compañeros de trabajo. Sujeto 12: Sí Sujeto 13: Sí Sujeto 14: No Sujeto 15: Sí</p>	<p>para la investigación afirmaron que estas eran de calidad, solo uno de los trabajadores exclama que estas no lo son, así mismo un trabajador estipula que sus únicas relaciones de amistad son con sus compañeros de trabajo y que estas son de calidad.</p>
	<p>6. ¿Considera que sus relaciones familiares son de calidad?</p>	<p>Sujeto 1: Sí Sujeto 2: Sí Sujeto 3: No, no comparto con ellos. Sujeto 4: Sí Sujeto 5: Sí, excelentes. Sujeto 6: Sí. Sujeto 7: Sí Sujeto 8: Sí Sujeto 9: Sí Sujeto 10: Sí Sujeto 11: Sí, es excelente Sujeto 12: Sí</p>	<p>Haciendo referencia a las relaciones con los familiares, todos los trabajadores afirman que están son de calidad, exceptuando uno que manifiesta que no lo son debido a que no comparte tiempo con ellos.</p>

		Sujeto 13: Sí Sujeto 14: Sí Sujeto 15: Sí	
7. ¿Considera que sus relaciones laborales son de calidad?	Sujeto 1: Sí Sujeto 2: Sí Sujeto 3: Sí Sujeto 4: En el momento no, por los tropiezos. Sujeto 5: Sí Sujeto 6: Sí. Sujeto 7: Al principio no, tenía muchos problemas, pero ahora sí. Sujeto 8: Sí Sujeto 9: Sí Sujeto 10: Sí Sujeto 11: Sí, aunque a veces hay inconvenientes. Sujeto 12: Sí Sujeto 13: Sí Sujeto 14: Sí Sujeto 15: Sí	Respecto a las relaciones laborales o a las relaciones con los compañeros de trabajo 14 de 15 trabajadores manifiestan que sus relaciones laborales son de calidad, a pesar de los inconvenientes que se presenten y uno de ellos perteneciente al equipo del restaurante de Venezia expresa que no son de calidad debido a las dificultades que en ocasiones se presentan. Es necesario resaltar que uno de los trabajadores del equipo de SINAN manifiesta que al principio sus relaciones laborales no eran de calidad, pero al pasar del tiempo estas mejoraron.	
8. ¿Qué hace que estas relaciones sean de calidad?	Sujeto 1: Sentimientos de bienestar, el disfrutar las actividades que se	Asimismo, los trabajadores catalogaron una serie de características las cuales son propias y deben estar	

realizan en estas relaciones.

Sujeto 2: La confianza, honestidad y el perdón.

Sujeto 3: El apoyo que se recibe.

Sujeto 4: La comprensión, el entendimiento, el dialogo y el respeto.

Sujeto 5: El amor, el respeto, la fe en Dios, la confianza.

Sujeto 6: Mi forma de ser, mi personalidad, siempre tiendo a ayudar a los demás.

Sujeto 7: Eso va en lo personal, la calidad de la relación depende de mí.

Sujeto 8: El apoyo, la lealtad y el respeto.

Sujeto 9: El buen trato que se da y que se recibe.

Sujeto 10: La comunicación, el entendimiento, la empatía y el apoyo.

presenten en una relación de calidad, el pilar básico para la mayoría de los trabajadores es el respeto este debe estar presente en todos los tipos de relaciones para que sea de calidad, seguido del apoyo y la confianza y en menor medida pero características importantes para que se dé una relación de calidad para algunos trabajadores se evidencia la comunicación, el perdón, la lealtad, la honestidad, la empatía, la paciencia y el buen trato. Asimismo, es necesario resaltar que dos de los quince trabajadores entrevistados manifestaron que la calidad de la relación depende únicamente de ellos y no interfieren las características de los demás.

		<p>Sujeto 11: El respeto, es esencial y la forma de ser de cada quien.</p> <p>Sujeto 12: La buena comunicación, el respeto, el amor, la paciencia, la dedicación, el dialogo, el buen trato.</p> <p>Sujeto 13: Compromiso, responsabilidad y confianza.</p> <p>Sujeto 14: Respeto, lealtad, no tener discusiones.</p> <p>Sujeto 15: El apoyo mutuo, la comunicación, el buen trato.</p>	
	<p>9. ¿Cuáles relaciones interpersonales (relación de pareja, amistad, familiares, laborales) le generan sentimientos de protección?</p>	<p>Sujeto 1: Pareja y familia</p> <p>Sujeto 2: Familia</p> <p>Sujeto 3: Mis jefes y mi mamá.</p> <p>Sujeto 4: Mi familia.</p> <p>Sujeto 5: Mi jefe</p> <p>Sujeto 6: Esposo, jefe y padres.</p> <p>Sujeto 7: Mi pareja.</p> <p>Sujeto 8: Amigos y compañeros de trabajo.</p> <p>Sujeto 9: Mi mamá</p>	<p>En lo relativo a las relaciones interpersonales que generan sentimientos de protección se pudo evidenciar que las que generan estos sentimientos en su mayoría son las relaciones familiares, seguidas por la pareja y por ultimo una pequeña parte expresa que sus amigos y compañeros de trabajo les generan estos</p>

		<p>Sujeto 10: Mi familia</p> <p>Sujeto 11: Mis amigos y mi familia.</p> <p>Sujeto 12: Familia, amigos, pareja, compañeros de trabajo.</p> <p>Sujeto 13: Familia y pareja.</p> <p>Sujeto 14: Familia y pareja</p> <p>Sujeto 15: Familia</p>	<p>sentimientos, es de vital importancia resaltar que dos de tres trabajadores del restaurante Venezia indicaron que su jefe es la persona que le genera sentimientos de protección, demostrando la calidad de relación que brinda el mismo.</p>
10. ¿Cuáles relaciones interpersonales (relación de pareja, amistad, familiar, laboral) le generan sentimientos de apoyo?		<p>Sujeto 1: Familia</p> <p>Sujeto 2: Pareja</p> <p>Sujeto 3: Mis jefes y mi mamá.</p> <p>Sujeto 4: Mi familia</p> <p>Sujeto 5: Mis hijos</p> <p>Sujeto 6: Esposo, jefe y padres.</p> <p>Sujeto 7: Familia.</p> <p>Sujeto 8: Familia, amigos y compañeros de trabajo.</p> <p>Sujeto 9: Mi mamá</p> <p>Sujeto 10: Mi jefe</p> <p>Sujeto 11: Amigos, familia y mi jefe.</p> <p>Sujeto 12: Familia, amigos y compañeros de trabajo.</p>	<p>Respecto a las relaciones interpersonales que generan sentimientos de apoyo en los trabajadores, se pudo evidenciar que en la mayoría de ellos estos sentimientos eran desencadenados por la familia y por la pareja, también, se pudo evidenciar que en el restaurante Pablo y María, dos de tres trabajadores expresaron que estos sentimientos eran desencadenados por los compañeros de trabajo lo que indica la buena relación entre los mismo y</p>

	<p>Sujeto 13: Familia Sujeto 14: Pareja, Familia, Laboral Sujeto 15: Compañeros de trabajo</p>	<p>a su vez dos trabajadores del establecimiento a comer se dijo manifestaron que su jefe es quien brinda esta sensación de apoyo.</p>
<p>11. ¿Puede iniciar relaciones de amistad con facilidad?</p>	<p>Sujeto 1: no, por desconfianza Sujeto 2: se me dificulta, hasta no conocer bien a la persona no le puedo brindar mi amistad. Sujeto 3: Sí, por mi gentileza y amabilidad. Sujeto 4: No, se me dificulta mucho. Sujeto 5: Sí, todos los días las hago. Sujeto 6: No, es difícil. Sujeto 7: Sí, soy muy sociable. Sujeto 8: Sí, se me facilita. Sujeto 9: Sí Sujeto 10: Sí, aunque también depende el carácter de la otra persona. Sujeto 11: No, me cuesta trabajo, porque</p>	<p>Ahora bien, haciendo alusión a la pregunta relacionada con la capacidad que tienen los trabajadores para iniciar relaciones de amistad con facilidad, siete de quince entrevistados respondieron que se les presenta dificultad con respecto a este proceso y esto se ve influenciado por la falta de confianza que les generan nuevas relaciones y la timidez de los mismos, también es importante recalcar que ocho personas manifestaron que se les facilita iniciar relaciones de amistad, teniendo como característica principal la capacidad de socializar.</p>

		<p>primero debo conocer muy bien a la persona.</p> <p>Sujeto 12: No, no es tan fácil, me cuesta trabajo.</p> <p>Sujeto 13: Sí, se me facilita</p> <p>Sujeto 14: No, se me dificulta.</p> <p>Sujeto 15: Sí, se me facilita hacer nuevas amistades.</p>	
Compromiso	12. ¿Qué significa compromiso para usted y en su trabajo?	<p>Sujeto 1: Responsabilidad, satisfacer a los demás, hacer bien las labores.</p> <p>Sujeto 2: Es la responsabilidad que se tiene con todo, es muy importante y se aplica desde la familia hasta el trabajo y los amigos.</p> <p>Sujeto 3: Todo, es muy importante, es la responsabilidad que se tiene con la vida.</p> <p>Sujeto 4: Ser responsable y ser permanente, es muy importante.</p>	<p>Con respecto a la categoría de compromiso, la mayoría de los trabajadores concuerdan en que el termino compromiso es una responsabilidad que se adquiere ya sea en el ámbito laboral como en la vida personal, además establecen que es muy importante experimentarlo en el diario vivir, también cierta parte de trabajadores connotan que el concepto está relacionado con hacer las cosas de la mejor manera y que el compromiso más importante debería ser el</p>

Sujeto 5: Es decir que haré algo y cumplirlo, hacer que todas las cosas salgan bien y es muy importante.

Sujeto 6: Es muy importante, pero el primer compromiso es personal, después si la responsabilidad con lo demás.

Sujeto 7: Es sinónimo de tarea y de responsabilidad, es hacer las cosas bien y es muy importante.

Sujeto 8: Tener una responsabilidad con cualquier cosa, una tarea y en el trabajo el compromiso es con los clientes que son los que sostienen el lugar.

Sujeto 9: Compromiso es ser responsable, es sinónimo de lealtad, en el trabajo es cumplir de la mejor manera con la labor a realizar.

Sujeto 10: Es cumplir con lo que a uno le asignan y hacerlo de forma agradable.

Sujeto 11: Compromiso es mucho, es muy importante, es una responsabilidad y una decisión que usted decide poner en práctica, tanto en la vida, como en la empresa.

Sujeto 12: Ponerle las ganas y el empeño a lo que se hace enfocándose en lo que se debe hacer.

Sujeto 13: Dar la palabra para alguna actividad y hacer siempre las cosas bien con puntualidad.

Sujeto 14: Es una responsabilidad que se adquiere, lo que esperan de uno, hacer bien las actividades.

Sujeto 15: Es una gran responsabilidad que se adquiere.

13. ¿Qué hace cuando se da cuenta que con lo que usted se comprometió es difícil de lograr?

Sujeto 1: Insistir y trabajar duro

Sujeto 2: Buscar ayuda.

Sujeto 3: Buscar a una persona que lo auxilie.

Sujeto 4: Pido ayuda y orientación.

Sujeto 5: Pido ayuda

Sujeto 6: Alargo el tiempo dispuesto para ese compromiso hasta que lo culmine.

Sujeto 7: Intentar y trabajar hasta poder lograrlo.

Sujeto 8: Buscar opciones, buscar la manera de poder lograrlo, analizando todo.

Sujeto 9: Buscar la manera de cumplirlo, siempre hay solución para todo.

Sujeto 10: Buscar prioridades si son varios compromisos y trabajar hasta cumplirlos.

Sujeto 11: Tener paciencia y tolerancia

Se puede decir que con respecto a las acciones que toman los trabajadores al evidenciar que un compromiso es difícil de lograr, las respuestas oscilan en su mayoría en buscar ayuda y alternativas que den solución al compromiso y en segunda medida en persistir y luchar hasta cumplir con el compromiso, es importante recalcar que ninguno de los trabajadores desiste del compromiso, sino que busca soluciones al mismo.

		<p>porque nada es imposible.</p> <p>Sujeto 12: Buscar la manera de dar solución, dividiendo el compromiso en tareas pequeñas.</p> <p>Sujeto 13: Buscar apoyo, ayuda.</p> <p>Sujeto 14: Esmerarme y luchar para conseguirlo.</p> <p>Sujeto 15: Trabajar duro hasta poder lograrlo.</p>	
14. ¿Cómo se siente cuando no cumple sus compromisos?	<p>Sujeto 1: Sentimientos de frustración</p> <p>Sujeto 2: Se siente impotencia y frustración.</p> <p>Sujeto 3: Preocupación y miedo.</p> <p>Sujeto 4: Me siento impotente.</p> <p>Sujeto 5: Aburrída, triste, desanimada.</p> <p>Sujeto 6: Mal, sobre todo si es a nivel laboral, sentimientos de tristeza, preocupación, frustración.</p>	<p>Haciendo referencia a los sentimientos presentados por los trabajadores al no poder completar un compromiso se evidencia en mayor medida frustración, seguido por sentimientos de impotencia y preocupación, también se ven evidenciadas sensaciones de angustia, decepción y miedo, algunos trabajadores establecen que estos sentimientos exacerbaban cuando el compromiso es a nivel laboral, finalmente,</p>	

		<p>Sujeto 7: Dependiendo del compromiso, por lo general preocupación.</p> <p>Sujeto 8: Me siento decepcionado.</p> <p>Sujeto 9: Frustrado.</p> <p>Sujeto 10: Me siento bloqueada, angustiada.</p> <p>Sujeto 11: Siempre logro lo que me propongo y con lo que me comprometo, con mucho trabajo.</p> <p>Sujeto 12: Decaimiento y frustración.</p> <p>Sujeto 13: Impotencia</p> <p>Sujeto 14: Siempre cumplo mis compromisos, me esfuerzo hasta lograrlos.</p> <p>Sujeto 15: Me siento fatal, me dan nervios, ansiedad.</p>	<p>uno de los trabajadores manifiesta que durante su existencia siempre ha cumplido con todos los compromisos que se propone.</p>
Sentido de vida	15. ¿Tiene clara una misión o un propósito de vida? Descríbala	<p>Sujeto 1: Tener un apartamento, viajar y continuar con los estudios.</p> <p>Sujeto 2: Tener una casa y ver a mi hijo crecer y</p>	<p>Con respecto a la categoría de sentido de vida, la mayoría de los trabajadores relacionan su propósito de vida o misión con el ámbito familiar, estableciendo la meta de</p>

seguir formando a mi familia.	conseguir una vivienda propia, también se denota en gran medida el deseo de generar o tener un negocio propio, en los trabajadores de menor edad se expresa como meta finalizar estudios y viajar, así mismo en los trabajadores de mayor edad se halla como propósito de vida alcanzar en un corto tiempo la pensión. También, es importante resaltar que tres de los trabajadores tienen como meta seguir laborando en su trabajo actual y uno de ellos estipula como meta retribuir a su jefe la confianza otorgada, finalmente uno de los trabajadores direcciona su propósito de vida al ámbito espiritual y a servir completamente a Dios.
Sujeto 3: Seguir trabajando y tener casa propia.	
Sujeto 4: Tener un negocio propio, una cafetería.	
Sujeto 5: Seguir por el buen camino que escogí, encontrar la salvación y no desviarme.	
Sujeto 6: Sí, ser la mejor repostera de Cúcuta, tener mi taller en mi propia casa, ver a mis hijos y nietas siendo buenas personas y realizados.	
Sujeto 7: Seguir estudiando, ser totalmente independiente en la parte económica y tener un negocio propio.	
Sujeto 8: Tener una casa propia.	
Sujeto 9: Salir adelante, ser una mejor persona	

conmigo mismo y con los demás.

Sujeto 10: Seguir trabajando, cumplirle a mi jefe con el puesto en el que estoy y cuidar a las personas que tengo a cargo en el trabajo.

Sujeto 11: Sí, mi meta es terminar de sacar a mis hijos adelante y poder completar mi pensión para vivir tranquila en mi vejez.

Sujeto 12: Terminar mi carrera universitaria y tener mi propia casa.

Sujeto 13: Viajar por todo el mundo.

Sujeto 14: El propósito es estar bien en mi trabajo, estar en mi hogar con mis hijos y ayudarlos y tener una buena relación de pareja, brindarles la mejor vida a mis hijos.

Sujeto 15: Mi propósito es ahorrar lo que más

		pueda para el futuro de mis hijos.
16. ¿Cómo se ve en 3, 5 y diez años? ¿Qué está haciendo para lograrlo? ¿Cuáles ha conseguido?	<p>Sujeto 1: Tener un apartamento propio, estabilidad económica, tener una familia formada con un hijo y ser una profesional. Trabaja fuerte y con disciplina. Compró una moto, inicio el proceso de adquisición del apartamento.</p> <p>Sujeto 2: Con un negocio propio, trabajando desde casa, con mi esposa. Para lograrlo estoy trabajando con honestidad y sencillez. He conseguido un buen trabajo, mi casa y una bonita familia.</p> <p>Sujeto 3: Tener ya mi casa y estar viviendo con mis hijas. Trabajar duro y pagar mis deudas. Conseguí mi independencia y tengo mi trabajo.</p>	En relación a la proyección que tienen los trabajadores de los restaurantes adscritos a ACODRES seleccionados, la mayoría de ellos resalta como visión a futuro una estabilidad económica, tener una vivienda y tener un negocio propio, los trabajadores de mayor edad están direccionados a conseguir una jubilación, poder descansar y pasar tiempo con su familia, un hallazgo que vale la pena resaltar es que una minoría de trabajadores tienen como visión estar en un mejor trabajo que le brinde mejores oportunidades laborales. Con respecto a lo que se está haciendo para lograr estos propósitos la acción que más se resalta es trabajar duro y ahorrar para el futuro.

Sujeto 4: Me veo independiente, con mi negocio propio. Estoy haciendo un préstamo para lograrlo.

Sujeto 5: Me veo próxima a jubilarme, empezando mi vida social, sirviéndole a Dios, tranquila, en mi casa. Trabajando, cotizando y comprometida con todo. He conseguido un 80%, casi todo lo que me he propuesto lo he cumplido, excepto envejecer con mi esposo.

Sujeto 6: En tres años me veo trabajando en Venezia y mejorando como persona, en cinco años ya certificada como repostera y en diez años jubilada y con mi taller de repostería en la casa. Estoy ahorrando e invirtiendo en el taller. He logrado la confianza de mis clientes y

comprar muchas cosas para el taller.

Sujeto 7: Me veo con mi hijo en la universidad, con mi negocio independiente. Estoy haciendo una carrera que me va a generar entrada económica, trabajo y ahorro para lograrlo. Ya logré el sentirme mujer independiente, satisfecha, ya inicié mi proyecto de vivienda.

Sujeto 8: En tres años con un mejor empleo, en cinco con mi casa propia y en diez años con mi negocio y viajando. Estoy ahorrando y estudiando. He podido ayudar a mi mamá económicamente, libertad financiera, mi moto y mis cosas.

Sujeto 9: En tres años con un mejor trabajo, en cinco años pensando en tener un hogar y con un trabajo estable y en diez

años regañando a mis hijos. Lo logro trabajando duro, siendo una gran persona con los que me rodean. Logré comprar mi moto, conseguí mi trabajo que es muy bueno y me gusta lo que hago.

Sujeto 10: Mas adelante me veo en una organización más fuerte, con más personal a cargo y más organizada. Lo logro con el apoyo de mi jefe, con el apoyo de mis compañeros de trabajo y estudiando, actualizándome en muchas cosas.

Sujeto 11: En tres años me veo aún en mi trabajo, con mucha salud, en cinco años ya tendré mi pensión y descansando y en diez años ya disfrutando de mis hijos y mis nietos. Estoy ahorrando y cumpliéndole a mi jefe y

pidiéndole a Dios que me ayude. Ya pude comprar mi casa y les estoy dando estudio a mis hijos.

Sujeto 12: Ya en este tiempo sería profesional y mi casa estaría en proceso. Lo logro ahorrando, planificando, he logrado tener a mi hijo bien, en mi trabajo escalar de puesto por mi buen desempeño.

Sujeto 13: En tres años me veo con libertad financiera, más adelante viajando por el mundo, estoy trabajando y estoy invirtiendo, ya conseguí mi casa y un negocio propio.

Sujeto 14: Mi proyección es tener un negocio propio para poder compartir con mis hijos, estar descansando en mi casa. Para lograrlo ahorro, me esmero y aprendo cada día, ya

		como logro comprar una casa y estoy junto a mi familia.	
		Sujeto 15: Me proyecto económicamente bien, viviendo en mi casa con mis hijos. Ahorro lo más que pueda para lograrlo.	
	17. Más allá de lo económico ¿Cuál es el propósito de su trabajo, estudio o sus actividades habituales?	<p>Sujeto 1: amistad con los compañeros de trabajo, aprendizaje obtenido, el gusto por la atención al cliente.</p> <p>Sujeto 2: por amor a lo que hago, por la satisfacción de hacer las cosas bien.</p> <p>Sujeto 3: Economía, es lo más importante y mi casa.</p> <p>Sujeto 4: Mantener un buen servicio, que los clientes vuelvan, ese es mi propósito.</p> <p>Sujeto 5: Atender a la gente, servir, que la gente se sienta bien, disfruto lo que hago.</p> <p>Sujeto 6: Amor al trabajo, por</p>	Con relación al propósito que tienen los trabajadores más allá de una remuneración económica, se logra evidenciar que una de las causas más comunes es el amor y el gusto por las actividades que realizan ya sea en torno al ámbito laboral o personal y conservar la amistad con los compañeros de trabajo, ahora bien otro de los propósitos que se logra apreciar en los trabajadores es el servir y poder prestar un buen servicio al cliente, también se demuestra la importancia de hacer las cosas bien e ir en búsqueda de la excelencia, asimismo, se resalta que uno de los

independencia, sentirme útil y salir con dignidad del lugar de trabajo.

Sujeto 7: Buscar la excelencia siempre, seguir conociendo mis capacidades y ver que el tiempo no es un limitante.

Sujeto 8: Hacer siempre las cosas bien, salir por la puerta grande.

Sujeto 9: Divertirme, salir adelante.

Sujeto 10: Para tener una satisfacción en la vida, para saber que vine a hacer algo importante en la vida.

Sujeto 11: Es sacar mi casa y mis hijos adelante.

Sujeto 12: Conservar a mis amigos del trabajo, aprender cosas nuevas, conocer personas nuevas, vivir experiencias y emociones nuevas.

trabajadores expresa que todo lo que realiza es netamente por una remuneración económica. Es posible evidenciar que la mayoría de trabajadores realizan sus actividades laborales con agrado y movidos por un beneficio emocional.

		<p>Sujeto 13: Poder dar lo mejor de mí, siempre.</p> <p>Sujeto 14: Tener un futuro junto a mis hijos, poder salir y compartir con ellos.</p> <p>Sujeto 15: El propósito es porque me gusta lo que hago, me agrada.</p>	
	18. ¿Qué limitantes tiene para conseguir sus metas o cumplir su propósito?	<p>Sujeto 1: el querer que las cosas se realicen en un corto plazo y los sentimientos que se generan</p> <p>Sujeto 2: No hay limitantes ni dificultades.</p> <p>Sujeto 3: Mis deudas.</p> <p>Sujeto 4: No tengo dificultades.</p> <p>Sujeto 5: No tengo limitantes, estoy en la cima de mi vida.</p> <p>Sujeto 6: No hay limitantes ni dificultades, todo se cumple.</p> <p>Sujeto 7: El dinero, solo eso.</p>	<p>Con respecto a los limitantes que se evidencian en los trabajadores para conseguir sus metas o propósitos, seis del total de empleados entrevistados expresaron que no presentan limitaciones y que todo es posible conseguirlo trabajando duro, de estos seis trabajadores, tres hacen parte del equipo del restaurante Venezia. Así, los demás presentan dificultades distintas en donde la que más influye de una manera u otra es la falta de dinero o todo lo relacionado con esto como</p>

		<p>Sujeto 8: Mi salario, es mi limitante.</p> <p>Sujeto 9: Hasta el momento ninguno.</p> <p>Sujeto 10: Mi limitante es mi pareja, la forma de ser de él.</p> <p>Sujeto 11: No hay limitantes.</p> <p>Sujeto 12: El tiempo es mi única limitante.</p> <p>Sujeto 13: La parte económica.</p> <p>Sujeto 14: El dinero.</p> <p>Sujeto 15: Mi limitante es la inestabilidad económica de mi pareja.</p>	<p>deudas o falta de empleo del conyugue, por último la dificultad menos común es la relación de pareja de uno de los trabajadores.</p>
Éxito-Orientación al logro	<p>19. ¿En qué porcentaje logra lo que se propone?</p> <p>¿Cuándo lo logra como lo hace?</p> <p>¿se planea? ¿se enfoca? ¿Tiene disciplina?</p>	<p>Sujeto 1: 70%, lo logra trabajando duro, siendo organizada, fijando metas y trabajando hasta alcanzarlo. Sí se planea, el enfocarse es muy importante al igual que la disciplina</p> <p>Sujeto 2: 100%. Se logra con sencillez, sinceridad y abriendo puertas siempre.</p> <p>Siempre me planeo, me</p>	<p>Con respecto a la categoría de éxito-orientación al logro se puede evidenciar que la totalidad de los trabajadores están ubicados en un porcentaje mayor al 60% con respecto al logro de lo que se proponen, lo que manifiesta que cumplen la mayoría de sus metas y objetivos, con respecto a la forma en la que lo realizan</p>

enfoco y tengo mucha disciplina.

Sujeto 3: Un 60%. Lo logro luchando y trabajando fuerte. No me gusta planearme, pero me enfoco, disciplina solo en mi trabajo.

Sujeto 4: 60%, lo logro trabajando y ahorrando, me planeo a corto plazo, me enfoco y tengo disciplina.

Sujeto 5: 85% hay cosas que se salen de las manos, me planeo, me enfoco, aunque a veces hay desviaciones y soy muy disciplinada.

Sujeto 6: 90%, lo cumplo trabajando duro. No me planeo, no me gustan los planes, siempre me enfoco en conseguir lo que quiero, y soy extremadamente disciplinada

Sujeto 7: 95%, siendo persistente, luchando y creyendo que las

en su gran mayoría concuerda con que la mejor manera de realizarlo es trabajando duro y con esfuerzo, uno de los trabajadores tiene como mecanismo de acción la sencillez y sinceridad para abrir las puertas que necesita, todos los trabajadores se enfocan en lo que hacen, son disciplinados en especial en el ámbito laboral, pero para todos no es importante la planeación, manifestando que los planes no funcionan en su mayoría.

palabras tienen poder,
así lo logro. Me planeo
en ciertas cosas, siempre
me enfoco y soy muy
disciplinada.

Sujeto 8: 80%, lo logro
organizando siempre mi
tiempo, no me planeo,
me enfoco y soy
disciplinado.

Sujeto 9: En un 60%,
permaneciendo bien con
las personas que me
ayudan a cumplir mis
logros, no me planeo
solo pasan las cosas y
ya, me enfoco cuando
quiero algo, y soy
disciplinado en
ocasiones.

Sujeto 10: 85%, Sí me
planeo en ciertas cosas,
me enfoco y tengo
disciplina.

Sujeto 11: En un 85%,
lo hago trabajando fuerte
y soportando todo,
siempre me planeo
desde que me levanto
hasta que me acuesto,

		<p>me enfoco en lo que tengo que hacer y soy extremadamente disciplinada.</p> <p>Sujeto 12: 99%, siempre hay que terminar lo que se propone, lo logro buscando soluciones, ahorrando y proyectándose, casi siempre me planeo, siempre me enfoco y es necesario tener disciplina para todo.</p> <p>Sujeto 13: 60%, lo logro trabajando fuerte, me planeo y me enfoco, y tengo disciplina.</p> <p>Sujeto 14: Lo logro en un 100%, con trabajo y esfuerzo, en ocasiones hay planeación, pero siempre me enfoco y hago las cosas con disciplina.</p> <p>Sujeto 15: 80%, lo doy todo, trabajo duro.</p>	
Valoración personal y externa	20. ¿Cómo se describiría usted mismo teniendo	<p>Sujeto 1: una persona alegre, responsable, dedicada, organizada,</p>	Se puede evidenciar en la categoría de valoración personal que la mayoría de

<p>en cuenta sus fortalezas, sus debilidades o áreas de mejora?</p>	<p>amigable, antepone la felicidad de los demás por encima de la suya y celosa. Sujeto 2: soy una persona que me gusta enseñar, fuerte, ágil, trabajador y compañerista. Sujeto 3: Luchadora, amigable, malgeniada en ocasiones y alegre. Sujeto 4: Comprometido, fuerte, a veces me siento frustrado y malgeniado. Sujeto 5: trabajadora, organizada, comprometida, responsable, soy malgeniada y perfeccionista. Sujeto 6: Soy una guerrera. Sujeto 7: Una mujer completa, feliz, agradecida, madura, fuerte y decidida. Sujeto 8: Optimista, positivo, guerrero, con</p>	<p>trabajadores tienen un buen autoconcepto, la forma de describirse es con diferentes capacidades, actitudes, aptitudes y valores orientados hacia lo positivo, entre las características o descripciones más comunes en los trabajadores se tiene que son personas alegres, compañerista, responsables, fuertes y trabajadores, en menor medida se evidencian aspectos como personas integrales, sinceras y con la capacidad de solucionar problemas fácilmente, sin embargo, y a pesar de tener un buen autoconcepto se evidenciaron ciertos rasgos o actitudes por mejorar, el más común es el carácter fuerte, los celos, el mal genio y el estrés.</p>
---	---	--

buena actitud, debo mejorar mi genio, me estreso muy fácil.

Sujeto 9: Responsable, amigable, cariñoso, alegre, a veces me estreso fácil y debo mejorar mi falta de compromiso.

Sujeto 10: Una persona a la que le falta aprender mucho, tengo la capacidad de dar solución a los problemas y comprometida.

Sujeto 11: Como una mujer fuerte, con mucho carácter, noble, sencilla, bondadosa, exijo mucho.

Sujeto 12: Integra, una persona capaz, fuerte, con buen carácter, regañona en ocasiones, llena de valores y proyectos, motivada y disciplinada.

Sujeto 13: Una persona responsable, comprometida, leal,

	<p>trabajadora, no puedo decir no.</p> <p>Sujeto 14: Responsable, sensible, sincera, franca, para mejorar mi fuerza, no me gustan las mentiras.</p> <p>Sujeto 15: Me describo como una persona que tiene mucho por mejorar, pero me siento bien como soy, carismática y alegre.</p>	
<p>21. ¿Qué cree que los demás piensan de usted?</p>	<p>Sujeto 1: Persona de admirar, verraca, triunfadora, con respecto a los jefes opinan que es trabajadora y amigable.</p> <p>Sujeto 2: Que tengo buena actitud siempre y madura.</p> <p>Sujeto 3: Alcahueta y buena persona y mis jefes que soy muy eficiente.</p> <p>Sujeto 4: Que soy amargado, malgeniado.</p> <p>Sujeto 5: Que tengo un temperamento fuerte y que soy muy directa.</p>	<p>Con relación a la valoración externa de los trabajadores, la mayoría opinan que las personas de su alrededor piensan que tienen características positivas, entre las que más se resaltan está la alegría, lo buena persona, la madurez y lo buena persona. Asimismo, se puede evidenciar que con respecto a la opinión que tienen los jefes sobre los trabajadores las características o forma la verlos son aspecto</p>

<p>Sujeto 6: Que soy muy trabajadora, mis jefes dicen que soy necia y que no acepto mis errores.</p> <p>Sujeto 7: Depende del tiempo, me ven como una persona incondicional, leal, altruista, mi jefe diría que soy perfeccionista.</p> <p>Sujeto 8: Que soy una persona de bien, una buena persona.</p> <p>Sujeto 9: Que soy una persona alegre, sociable, amigable y mi jefa que soy comprometido con el trabajo y responsable.</p> <p>Sujeto 10: Que soy muy familiar, colaboradora y divertida y mi jefe dice que soy madura y alguien en quien se puede confiar.</p> <p>Sujeto 11: Algunos que soy muy buena gente, otros que soy malgeniada y correcta,</p>	<p>directamente relacionados con el trabajo, es decir se evidencia la responsabilidad, la eficiencia, la lealtad y lo buen trabajador o trabajadora, es decir no se abarca el ámbito personal sino la esfera laboral.</p>
---	---

	<p>lo mismo piensan mis jefes.</p> <p>Sujeto 12: Mi familia piensa que soy buena hija, esposa, hermana, buena amiga y compañera, mis jefes piensa que soy capaz de todo.</p> <p>Sujeto 13: Creo que piensan que soy buena persona y trabajador y mis jefes que soy optimista y leal.</p> <p>Sujeto 14: Una persona responsable, sincera y respetuosa y mis jefes piensan que soy responsable, siempre lo demuestro.</p> <p>Sujeto 15: Piensan que soy carismática y mis jefes piensan que soy una persona en la que se puede confiar</p>	
22. ¿Qué cree que es lo que las personas de su alrededor lo	<p>Sujeto 1: Mi madurez y mi lealtad.</p> <p>Sujeto 2: Por ser compañerista, por mi</p>	En relación a la razón por la cual los trabajadores creen que los reconocen y los estiman se evidencian ciertas características en

reconozcan y lo estimen?	sencillez y saber perdonar Sujeto 3: Por sencilla, educada y respetuosa. Sujeto 4: Soy colaborador, amable y servicial. Sujeto 5: La empatía y el respeto. Sujeto 6: Mi forma de ser, porque comparto con la gente y mi don en la cocina. Sujeto 7: Me reconocen por mi carácter, mi forma de ser y me estiman por mi alegría. Sujeto 8: Mi disponibilidad siempre a ayudar a los demás. Sujeto 9: Lo colaborador que soy. Sujeto 10: La empatía y la cercanía. Sujeto 11: Mi forma de ser, yo a todos los quiero como unos hijos, por la protección y el cariño que les brindo.	común, entre ellas el apoyo que brindan a los demás, la empatía que los caracteriza, la sencillez, el respeto, además en menor medida la madurez, la lealtad y el compañerismo.
--------------------------	--	---

		<p>Sujeto 12: El trato que les doy, mi forma de ser, el apoyo que les brindo.</p> <p>Sujeto 13: La energía que transmito.</p> <p>Sujeto 14: Por mi carisma, porque les brindo una ayuda, los escucho y pueden contar conmigo.</p> <p>Sujeto 15: Por mi orden y mi carisma.</p>	
Espiritualidad	23. ¿para usted que significa lo espiritual?	<p>Sujeto 1: Creencia en Dios, es un pilar en mi vida.</p> <p>Sujeto 2: Lo más importante de la vida, la confianza en Dios.</p> <p>Sujeto 3: No es mi prioridad, pero creo en Dios.</p> <p>Sujeto 4: Dios, todo es Dios, sin él no estaríamos acá.</p> <p>Sujeto 5: Es lo más importante, por eso perdí mi matrimonio, pero todo es gracias a Dios, es lo mejor que tengo.</p>	En la dimensión de espiritualidad todos los trabajadores concuerdan y relacionan la espiritualidad con la creencia en Dios, y esta creencia es una base, un sostén, un pilar para la vida, en su mayoría este aspecto de la vida es el más importante y sobre el mismo giran los demás.

Sujeto 6: Lo espiritual es todo, es la comunicación que se tiene con el creador.
Sujeto 7: Es la base de todo ser humano.
Sujeto 8: Lo más importante, soy católico.
Sujeto 9: La conexión que tiene uno con Dios.
Sujeto 10: Dios es la base de todo mí ser.
Sujeto 11: Mucho, soy muy católica, creo mucho en Dios.
Sujeto 12: Algo extraordinario que no está en la tierra, algo inexplicable que no vemos, pero lo creemos.
Sujeto 13: Lo espiritual es la creencia en Dios.
Sujeto 14: La espiritualidad es personal, es la forma de ser y de actuar.
Sujeto 15: Creo en Dios

24. ¿cómo vive o practica su espiritualidad?

Sujeto 1: Desde el hogar, de forma profunda y real.

Teniendo en cuenta que todos los trabajadores relacionan la espiritualidad

<p>Sujeto 2: Haciendo oración, pidiendo por todas las personas de mi alrededor.</p> <p>Sujeto 3: Hago oración en mi casa.</p> <p>Sujeto 4: Con oración.</p> <p>Sujeto 5: haciendo oración y sirviendo a Dios en todo.</p> <p>Sujeto 6: Hago oración desde casa, no me gusta ir a la iglesia.</p> <p>Sujeto 7: Tengo un contacto directo con Dios, me comunico con él constantemente.</p> <p>Sujeto 8: Voy a misa, soy servidor de la iglesia, era catequista.</p> <p>Sujeto 9: Pidiéndole a Dios desde que salgo de mi casa.</p> <p>Sujeto 10: Con oración y cercanía a Dios, ayudando en lo que más puedo.</p> <p>Sujeto 11: Hablando con mis hijos, rezando,</p>	<p>con la creencia en Dios, no todos la practican de la misma forma, en su mayoría lo hacen teniendo una comunicación directa con él, haciendo oración pero desde casa, a nivel individual, también en menor medida algunos trabajadores estipulan que profesan su espiritualidad asistiendo a misa para tener un contacto y una comunicación con Dios, uno de los trabajadores añade que la mejor manera de practicar su espiritualidad es actuando de la mejor manera para recibir lo mismo.</p>
--	--

		<p>voy a la iglesia y hago buenas obras.</p> <p>Sujeto 12: Por medio de la oración y rezando el rosario.</p> <p>Sujeto 13: Con mucha oración.</p> <p>Sujeto 14: No hago lo que no quiero que me hagan, soy católica y me encomiendo a Dios.</p> <p>Sujeto 15: No voy a la iglesia pero creo en Dios.</p>	
Cierre	<p>¿considera que su organización le está brindando herramientas, espacios, soporte para que usted sea feliz? ¿Qué faltaría?</p>	<p>Sujeto 1: sí, brindan las herramientas y el apoyo necesario</p> <p>Sujeto 2: Sí, aunque me gustaría que me aumentaran mi salario.</p> <p>Sujeto 3: Sí, tenemos lo necesario, descansos, seguridad social, vacaciones.</p> <p>Sujeto 4: Falta el apoyo para uno tener un proyecto de casa o negocio.</p> <p>Sujeto 5: Me ayuda, me aporta lo necesario, pero</p>	<p>Se puede evidenciar que la mayoría de los trabajadores expresan, que su trabajo le otorga las herramientas necesarias para ser feliz, algunos de ellos agregaron que el plus que le agregarían sería un aumento en su remuneración económica y así mismo uno de los trabajadores expresa que le agregaría momentos para compartir en equipo, sin embargo dos de los quince trabajadores entrevistados</p>

no le faltaría nada porque la felicidad depende de uno mismo.

Sujeto 6: Sí, y el trabajar acá es un orgullo, solo me faltaría un poco más de sueldo.

Sujeto 7: El trabajo no destina la felicidad de nadie

Sujeto 8: Sí

Sujeto 9: Sí, no le haría falta nada, soy feliz, así como estoy.

Sujeto 10: Sí, con lo que tengo soy feliz.

Sujeto 11: Sí, soy feliz, no me faltaría nada, lo tengo todo en mi trabajo.

Sujeto 12: Sí, siempre, nos llenas de motivaciones y tenemos lo necesario para ser feliz.

Sujeto 13: Sí

Sujeto 14: Sí, faltaría compartir en equipo una hora a la semana por lo menos

pertenecientes a los restaurantes de Venezia y de SINAN resaltan que el trabajo no destina la felicidad, y que esta depende netamente del ámbito personal.

		<p>Sujeto 15: Sí, me ayudaron a conseguir mi casa y estoy agradecida.</p>	
	<p>¿Si tuviera la posibilidad de realizar una acción para que usted y sus compañeros sean más felices en su organización, cuál sería?</p>	<p>Sujeto 1: El espacio físico para el descanso de los trabajadores. Sujeto 2: Les regalaría dinero, un bono. Sujeto 3: Dar dinero, haciendo préstamos a los empleados Sujeto 4: Fijaría las funciones y no sobrecargaría a los empleados con tareas que no le corresponden. Sujeto 5: Promover el amor a Dios, promoviendo la fe y demostrando que el dinero no lo es todo. Sujeto 6: Tener más espacios para compartir todos, más actividades. Sujeto 7: Motivación económica para los trabajadores y actividades recreativas, incentivos.</p>	<p>Haciendo referencia a las acciones que realizarían los trabajadores con el fin de que los compañeros de trabajo fuesen felices, la más común de ellas es organizar integraciones, tener espacios donde se pueda compartir como equipo, entendiéndose como factor de felicidad el tener una interacción con los compañeros y salir de la rutina, seguido de esto una de las acciones más comunes está relacionada con el aumento de salarios y los incentivos para los trabajadores, una acción que se recomendó por parte de un trabajador fue contar con un espacio físico para el descanso de los colaboradores y en menor medida se evidenciaron acciones como fijar funciones para</p>

	<p>Sujeto 8: Integración con mis compañeros de trabajo.</p> <p>Sujeto 9: Aumentaría el sueldo de todos.</p> <p>Sujeto 10: Pues la felicidad es de cada quien, el hecho de estar vivos debería ser motivo de felicidad.</p> <p>Sujeto 11: Seguir apoyándonos, fomentar el dialogo, es lo mejor para vivir feliz.</p> <p>Sujeto 12: Sería una reunión, un compartir de fin de año, ya que este año no se podrá realizar.</p> <p>Sujeto 13: Integración, un paseo todos.</p> <p>Sujeto 14: Organizaría una comida al mes para todos.</p> <p>Sujeto 15: Desearía enseñarles a ser ordenados.</p>	<p>no sobrecargar de trabajo a los trabajadores, incrementar el dialogo y fomentar la comunicación con Dios. Finalmente un trabajador de los quince entrevistados expresó que la felicidad es subjetiva y que no está relacionada con el ámbito laboral.</p>
<p>¿Qué agregaría usted a su trabajo para ser totalmente feliz?</p>	<p>Sujeto 1: Más salidas, convivencias en grupo de trabajo e incentivos.</p>	<p>En cuanto a que le agregarían los trabajadores a su trabajo para ser totalmente felices, cinco de</p>

<p>Sujeto 2: Un aumento de sueldo</p> <p>Sujeto 3: No agregaría nada, así estamos bien, sobre todo en esta época.</p> <p>Sujeto 4: Agregaría más capacitaciones, en particular de cómo administrar recursos.</p> <p>Sujeto 5: Nada, así me siento plena.</p> <p>Sujeto 6: Solo tener más espacios de esparcimiento fuera del restaurante.</p> <p>Sujeto 7: Un mejor salario, más dinero.</p> <p>Sujeto 8: Tener los implementos que hacen falta y un aumento de sueldo.</p> <p>Sujeto 9: Nada</p> <p>Sujeto 10: Nada, estamos en un ambiente armonioso, se preocupan por nosotros, estamos bien, no nos hace falta mucho.</p> <p>Sujeto 11: Nada, considero que mi trabajo</p>	<p>ellos respondieron que nada, expresando que contaban con lo necesario para ser feliz, sin embargo, los diez restantes manifestaron que agregarían ciertos detalles para mejorar este estado emocional, el más común esta direccionado a un aumento de sueldo, seguido de este expresan que lo que haría falta para ser completamente felices es compartir más con los compañeros de trabajo, cambiarla rutina y tener espacios de esparcimiento, por ultimo un trabajador añadió como faltante para ser feliz ciertos arreglos al establecimiento en relación al ambiente físico y adicionar las herramientas de trabajo faltantes para hacer más ameno el trabajo.</p>
--	--

		<p>y mi sueldo es bueno y considero que es mejor un buen trato que un buen sueldo.</p> <p>Sujeto 12: Algunos pequeños arreglos en la estructura del establecimiento.</p> <p>Sujeto 13: Compartir todos un espacio fuera del trabajo.</p> <p>Sujeto 14: Que me cambiaran del lugar donde estoy trabajando.</p> <p>Sujeto 15: Que todos fueran ordenados con todo.</p>	
	¿Para usted que es la felicidad?	<p>Sujeto 1: Todo lo que me llena, la satisfacción de hacer las cosas, ver a mi familia</p> <p>Sujeto 2: La felicidad es todo, amanecer con vida es felicidad.</p> <p>Sujeto 3: Estar tranquila, no tener problemas.</p> <p>Sujeto 4: Luchar por un objetivo y cumplirlo, yo</p>	<p>Haciendo referencia al concepto que tienen los trabajadores acerca de la felicidad se logran evidenciar algunas características comunes que engloban la definición de la felicidad para ellos, en primer lugar la definen como un todo, una de los conceptos más comunes en todos los restaurantes acerca de este término es</p>

no pude cumplir mi sueño.

Sujeto 5: Es dar, yo soy feliz dando, escuchar a los demás, eso para mí es felicidad.

Sujeto 6: compartir con mi familia, hacer lo que me gusta y tener salud.

Sujeto 7: Es una decisión, la felicidad soy yo y ahora, la tranquilidad que pueda tener.

Sujeto 8: Todo, que en mi casa todos estén bien, con salud y que mis compañeros también.

Sujeto 9: La alegría, la satisfacción que uno tiene en la vida.

Sujeto 10: La tranquilidad, que pueda aportar a la vida de los demás, la paz.

Sujeto 11: Estar reunida con mis hijos, darles el tiempo que no les pude dar antes, brindarles

sentirse tranquilos, también relacionan a la felicidad con el ámbito familiar, con el compartir con los hijos y ver a la familia estable, también apuntan hacia algo más individual, el sentirse bien consigo mismo es sinónimo de felicidad para los colaboradores y finalmente el tener un propósito de vida, tener objetivos y metas.

		<p>amor y sacarlos adelante.</p> <p>Sujeto 12: Sentirme plena, llena de motivaciones, trabajar en un ambiente sano, en general estar bien y satisfecha.</p> <p>Sujeto 13: Estar en paz, sentirse bien espiritualmente para transmitir esa espiritualidad a los demás.</p> <p>Sujeto 14: La felicidad es sentirse bien con uno mismo y con los demás, sentirse bien y relajado</p> <p>Sujeto 15: Es todo, estar bien con todos y sentirme bien conmigo misma.</p>	
	¿Es feliz en su trabajo?	<p>Sujeto 1: Sí</p> <p>Sujeto 2: Sí</p> <p>Sujeto 3: Sí, es donde uno se la pasa la mayoría del tiempo.</p> <p>Sujeto 4: Sí, me siento bien con mi trabajo.</p>	En relación a la pregunta realizada los trabajadores, con respecto a que si ellos son felices en su trabajo, en su totalidad respondieron que sí lo son, y esto se ve encaminado hacia las motivaciones que

	<p>Sujeto 5: Sí, me siento tranquila, contenta, feliz.</p> <p>Sujeto 6: Sí, aunque hay días en los que uno se cansa, se agota.</p> <p>Sujeto 7: Sí, porque no tengo presiones, soy mi propio jefe.</p> <p>Sujeto 8: Sí</p> <p>Sujeto 9: Sí</p> <p>Sujeto 10: Sí, porque puedo aportar mis conocimientos y con eso ayudarles a las personas, me siento útil.</p> <p>Sujeto 11: Sí, tengo todo para serlo.</p> <p>Sujeto 12: Sí, acá siempre estoy feliz, me gusta estar aquí.</p> <p>Sujeto 13: Sí</p> <p>Sujeto 14: Sí</p> <p>Sujeto 15: Sí</p>	<p>les generan sus compañeros de trabajo, a que no tienen presión por parte de sus jefes y a la tranquilidad que les genera el espacio de trabajo y sus funciones.</p>
<p>En general ¿Es feliz?</p>	<p>Sujeto 1: Sí, por tener una familia, un buen trabajo, he logrado lo que he querido.</p> <p>Sujeto 2: Sí, de lo contrario no tendría sentido vivir.</p>	<p>Treces trabajadores de quince, expresaron que son felices en su vida personal, muchos de ellos expresan que con la experiencia adquirida aprendieron a ser felices a pesar de las</p>

Sujeto 3: Sí, estoy tranquila a pesar de todo.	dificultades y en su gran mayoría relacionan esta felicidad con sentirse tranquilos, a la estabilidad con la que cuentan y a la familia que han podido formar, los dos
Sujeto 4: No, es muy difícil serlo, no cumplí mis sueños y eso me tiene encerrado.	trabajadores restantes manifiestan que en su vida personal no son felices y que encuentran una salida en su trabajo, un motor que los alegra, relacionan su falta de felicidad con aquellos sueños que no pudieron cumplir y con la estabilidad que les falta alcanzar en su ámbito familiar.
Sujeto 5: Sí, tuve algunos días duros, pero en este momento lo soy.	
Sujeto 6: Sí, en el momento tengo todo para ser feliz.	
Sujeto 7: Aprendí a ser feliz, tranquila, relajada, comprometida, soy una persona completa.	
Sujeto 8: Sí	
Sujeto 9: Sí.	
Sujeto 10: En mi vida personal, no.	
Sujeto 11: Sí, soy feliz porque tengo todo para serlo, dos hijos y un nieto que me hacen ser feliz.	
Sujeto 12: Sí, soy feliz, por mi vida, mis proyectos, por mi hogar.	
Sujeto 13: Sí	

Bienestar psicológico	Salud física	25. En general ¿cómo considera que es su salud?	<p>Sujeto 14: Sí</p> <p>Sujeto 15: Sí</p> <p>Sujeto 1: Buena salud, no hay presencia de enfermedad.</p> <p>Sujeto 2: Está bien en un 80% con pequeñas dificultades de agotamiento.</p> <p>Sujeto 3: Hace poco estuve enferma, es mucho el desgaste, mi circulación no está bien.</p> <p>Sujeto 4: Regular, me siento agotado físicamente.</p> <p>Sujeto 5: Mi salud es excelente.</p> <p>Sujeto 6: Muy buena, excelente, no sufro de nada.</p> <p>Sujeto 7: Buena, una persona sana.</p> <p>Sujeto 8: No muy estable, soy asmático y alérgico, no puedo practicar actividad física porque mi sangre se calienta más de lo normal.</p>	En la categoría de bienestar psicológico, específicamente en la parte de la salud física, tres de quince trabajadores expresan tener un estado de salud malo o regular y esto se ve influenciado por el agotamiento o el cansancio físico, dos de estos tres trabajadores pertenecen al equipo de trabajo de Casa Miyagi, finalmente doce trabajadores manifiestan tener un buen estado de salud y ausencia de enfermedad física.
-----------------------	--------------	---	---	---

		<p>Sujeto 9: Bien, no tengo enfermedades.</p> <p>Sujeto 10: Tengo buena salud.</p> <p>Sujeto 11: Muy buena salud, a pesar del cáncer que tuve, ya estoy muy bien.</p> <p>Sujeto 12: Muy buena salud, en general.</p> <p>Sujeto 13: Gozo de buena salud</p> <p>Sujeto 14: Buena, no sufro de enfermedades.</p> <p>Sujeto 15: Mi estado de salud es bueno.</p>	
	<p>26. ¿consume bebidas alcohólicas, cigarrillo u otra sustancia psicoactiva? Si es así, ¿qué tan frecuente?</p>	<p>Sujeto 1: Bebidas alcohólicas de forma eventual</p> <p>Sujeto 2: No</p> <p>Sujeto 3: Alcohol, pero solo en fechas especiales.</p> <p>Sujeto 4: Cerveza, cada quince días.</p> <p>Sujeto 5: Nada.</p> <p>Sujeto 6: No, nada.</p> <p>Sujeto 7: No, solo consumo ayahuasca una bebida ancestral.</p>	<p>En cuanto al consumo de sustancias psicoactivas, la mayoría de los trabajadores manifiestan consumir bebidas alcohólicas, sin embargo expresan que esto lo realizan eventualmente, es decir su consumo no es frecuente, con respecto al uso de cigarrillo y demás sustancias expresan no ser consumidas por ninguno de los trabajadores.</p>

		<p>Sujeto 8: Bebidas alcohólicas, en fechas especiales.</p> <p>Sujeto 9: De vez en cuando tomo trago, en ocasiones especiales.</p> <p>Sujeto 10: Solo tomo trago y cuando hay una celebración familiar o socialmente.</p> <p>Sujeto 11: No, nada.</p> <p>Sujeto 12: Solo alcohol, en ocasiones especiales.</p> <p>Sujeto 13: Cerveza en reuniones, ocasiones especiales.</p> <p>Sujeto 14: Nada, no consumo nada.</p> <p>Sujeto 15: No consumo ninguna sustancia psicoactiva.</p>	
27. ¿Cómo considera que son sus hábitos alimenticios?		<p>Sujeto 1: Desordenados, consumo de comida chatarra.</p> <p>Sujeto 2: Buenos, ordenados, me alimento bien.</p> <p>Sujeto 3: Bien, en general son buenos.</p>	La mayoría de los hábitos alimenticios de los trabajadores de los restaurantes adscritos a ACODRES están ubicados entre malos y regulares debido al desorden en los mismos y al consumo de comida chatarra, los demás

Sujeto 4: Son muy buenos, aunque con este horario se descontrola.

Sujeto 5: Buenos hábitos alimenticios, me alimento muy bien.

Sujeto 6: Muy malos, desordenados y la comida no es la que se debería.

Sujeto 7: Son buenos.

Sujeto 8: Son saludables, me alimento bien.

Sujeto 9: Desordenados, hasta el mediodía son buenos, en adelante desordenados.

Sujeto 10: Regulares, no tengo un horario de alimentación definido, a veces como otras no.

Sujeto 11: Fallo mucho, no soy ordenada ni consciente de la importancia de las comidas.

Sujeto 12: Malos, consumo comida chatarra, no tengo un

trabajadores manifiestan que sus hábitos son ordenados y saludables en la medida de lo posible.

		<p>horario establecido por el trabajo.</p> <p>Sujeto 13: Mis hábitos alimenticios son saludables.</p> <p>Sujeto 14: En ocasiones me descuido, pero trato de comer saludable.</p> <p>Sujeto 15: Regulares, en ocasiones no me da hambre.</p>	
28. ¿Realiza alguna actividad física? ¿cuál? ¿con que frecuencia?	<p>Sujeto 1: en la actualidad no, antes futbol.</p> <p>Sujeto 2: sí, monto bicicleta, todos los días.</p> <p>Sujeto 3: En ocasiones hago aeróbicos.</p> <p>Sujeto 4: Juego futbol y básquet cada ocho días.</p> <p>Sujeto 5: Camino, todos los días.</p> <p>Sujeto 6: Camino ocasionalmente.</p> <p>Sujeto 7: Soy sedentaria, no hago actividad física.</p> <p>Sujeto 8: No.</p>	<p>Haciendo referencia a la actividad física que realizan los trabajadores, nueve de quince expresan que realizan actividad física, la mayoría la realizan cada ocho días y uno de ellos ocasionalmente, los seis trabajadores restantes expresan llevar una vida sedentaria y no hacer ningún tipo de ejercicio.</p>	

		<p>Sujeto 9: Sí, hago flexiones de pecho los fines de semana.</p> <p>Sujeto 10: No, en el momento no.</p> <p>Sujeto 11: Voy al parque a hacer ejercicio, dos o tres veces a la semana.</p> <p>Sujeto 12: Antes de la pandemia hacia deporte.</p> <p>Sujeto 13: Sí, juego fútbol cada 8 o 15 días.</p> <p>Sujeto 14: Camino cada 8 o 15 días.</p> <p>Sujeto 15: No realizo actividad física</p>	
Salud mental	29. ¿Cómo considera usted que esta su estado emocional para sobrellevar el día a día?	<p>Sujeto 1: Bien, motivada y perseverante.</p> <p>Sujeto 2: Excelente, alegre, contento casi siempre.</p> <p>Sujeto 3: Regular, las tragedias que están pasando no me dejan descansar.</p> <p>Sujeto 4: La mayoría del tiempo estoy bien, estoy alegre, pero en ocasiones me pongo triste.</p>	En lo que respecta a la categoría de salud mental, catorce de quince trabajadores entrevistados expresan que su estado de ánimo la mayoría del tiempo es bueno lo que les permite afrontar la vida de manera positiva, además manifiestan que a pesar de tener dificultades no permiten que estas interfieran en su vida,

<p>Sujeto 5: Bueno, me acuesto pensando en que amaneceré excelente.</p> <p>Sujeto 6: Normal, en general bien, solo hay días de tristeza.</p> <p>Sujeto 7: Siempre bueno, buena actitud, buen estado de animo a pesar de las dificultades.</p> <p>Sujeto 8: La mayoría del tiempo estoy bien, un buen estado de ánimo.</p> <p>Sujeto 9: Siempre estoy alegre.</p> <p>Sujeto 10: Es bueno, y si tengo una situación personal trato de no incluirla en mi espacio laboral.</p> <p>Sujeto 11: Siempre estoy de buen ánimo.</p> <p>Sujeto 12: Estoy feliz siempre, positiva.</p> <p>Sujeto 13: Generalmente soy muy alegre.</p> <p>Sujeto 14: Bien, siempre estoy alegre, en ocasiones por la</p>	<p>teniendo una visión positiva de su entorno, un solo trabajador expresa que su estado de ánimo por lo general es regular y que esto se ve influenciado por la cantidad de acontecimientos actuales.</p>
--	---

		cantidad de trabajo me agoto, pero en general bien.	
		Sujeto 15: Generalmente es bueno, está bien mi estado de animo	
30. ¿Ha tenido en los últimos 5 años algún evento emocional que lo obligue a hacer consultas profesionales, guardar reposo o tomar medicamentos para estar tranquilo? Si lo ha tenido, ¿ya lo supero o está en proceso?	Sujeto 1: No Sujeto 2: Sí, pero ya está superado. Sujeto 3: No. Sujeto 4: No Sujeto 5: Hace seis años, busque ayuda por muchos problemas, pero ya estoy bien. Sujeto 6: No, nunca. Sujeto 7: No Sujeto 8: No Sujeto 9: No Sujeto 10: Sí, un problema en mi relación de pareja y la muerte de mi madre, pero una persona me asesoro y estoy mejor. Sujeto 11: No Sujeto 12: No, hasta el momento, no. Sujeto 13: No	Se pudo evidenciar que la respuesta de once trabajadores de los quince entrevistados fue negativa, no han pasado por un evento emocional fuerte que los lleve a buscar ayuda con un profesional de la salud mental, y en referencia a los cuatro trabajadores restantes expresan que aunque pasaron por este acontecimiento en el momento ya está superado y buscaron la ayuda necesaria en su momento.	

		Sujeto 14: Sí, pero en el momento ya está estable.	
		Sujeto 15: No	
Desarrollo personal	31. ¿Considera usted que su crecimiento personal es como el que usted quisiera? Explique	<p>Sujeto 1: No, porque en relación con la edad quisiese tener muchas otras cosas.</p> <p>Sujeto 2: No, me hacen falta muchas cosas que ya deberían estar funcionando.</p> <p>Sujeto 3: Sí, me siento tranquila y tengo a mis hijas que me apoyan.</p> <p>Sujeto 4: No, quisiera superarme más.</p> <p>Sujeto 5: Sí, logré mi estabilidad emocional, aprendí a quererme, amar lo que hago y aunque cometí errores, aprendí.</p> <p>Sujeto 6: Es mejor de lo que tenía planeado, me veo muy bien, con muchas cosas positivas.</p> <p>Sujeto 7: Sí, siento que estoy en la mejor etapa de mi vida, me siento plena, con salud,</p>	En relación a la categoría de desarrollo personal cinco de quince trabajadores expresaron que no sienten que su crecimiento personal es como el que se quisiera, dos de estos cinco trabajadores están laborando en el restaurante Casa Miyagi, esto se puede ver influenciado a la edad que tienen los trabajadores siendo menores de treinta años, así mismo expresan que, aunque no es como quisieran están en el proceso de conseguir sus metas. El único restaurante donde todos sus trabajadores se encuentran satisfechos con su crecimiento e incluso que es más del que esperaban es en SINAN.

económicamente estable,
tengo un buen trabajo.

Sujeto 8: Sí, tengo lo
que me he propuesto,
voy paso a paso.

Sujeto 9: Si, hasta el
momento sí, he superado
cosas que no pensé que
lograría, he crecido este
año mucho como
persona.

Sujeto 10: Yo siento que
me hacen falta muchas
cosas.

Sujeto 11: Sí, doy
gracias por todo lo que
tengo, pero me hubiese
gustado estudiar para
tener mejores
oportunidades.

Sujeto 12: Sí, hay cosas
por mejorar aún, ya casi
me gradúo, escalé
laboralmente, y tengo mi
hogar.

Sujeto 13: Sí, hasta el
momento estoy bien.

Sujeto 14: No, a veces
quisiera más y
esforzarme más.

		<p>Sujeto 15: Es mucho mejor al que esperaba, ya tengo mi casa y tengo un medio de transporte.</p>	
<p>32. ¿considera que su trabajo lo hace mejor persona?</p>		<p>Sujeto 1: Sí, por la enseñanza en cuanto a compartir y conocer nuevas personas, es otra familia e inculca conocimientos.</p> <p>Sujeto 2: Sí, porque es una familia adicional.</p> <p>Sujeto 3: Sí porque me siento bien, aunque quisiera un mejor cargo.</p> <p>Sujeto 4: Sí, porque acá se puede ver el ciclo de la vida y aprender de él.</p> <p>Sujeto 5: No, yo me hago mejor persona cuando valoro el trabajo que tengo, pero el trabajo no me hace mejor.</p> <p>Sujeto 6: Sí, es un orgullo trabajar acá.</p> <p>Sujeto 7: No, mi trabajo no me hace mejor persona, me ayuda a</p>	<p>Haciendo referencia a la pregunta relacionada con la relación que tiene el trabajo con ser una mejor persona, trece de quince trabajadores respondieron que sí, y relacionaron esta respuesta a los aprendizajes que trae consigo el trabajo y por el ambiente familiar que sienten en el ambiente laboral, con respecto a los dos trabajadores restantes estos aseguran que el trabajo no tiene ninguna influencia en ser o no mejor persona, pero añaden que obtienen aprendizajes significativos del mismo.</p>

cambiar y a descubrir cosas.

Sujeto 8: Sí, porque lidio con muchas personas, diferentes temperamentos y aprendo de todos.

Sujeto 9: Sí, los clientes con los que trato, generalmente son adultos mayores y el trato que me dan y les doy, me hace mejor persona.

Sujeto 10: Sí, mi labor me hace mejor persona, tengo a cargo mucha gente y es una gran responsabilidad ser una mejor persona cada día.

Sujeto 11: Sí, porque tengo que ser mejor cada día para mostrar de lo que soy capaz y lo que puedo lograr.

Sujeto 12: Sí, me hace crecer como una gran persona, recopilo cosas de cada persona y eso es aprendizaje.

		<p>Sujeto 13: Sí, por el ambiente laboral, este me agrada y me hace mejor persona.</p> <p>Sujeto 14: Sí, porque me gusta, conozco diferentes tipos de personas, el ambiente de trabajo es bueno.</p> <p>Sujeto 15: Sí, siento que me abre oportunidades por su reconocimiento.</p>	
Apoyo social	33. ¿En qué situaciones difíciles cuando ha requerido apoyo, de quien generalmente lo recibe?	<p>Sujeto 1: Hermana</p> <p>Sujeto 2: Mi esposa</p> <p>Sujeto 3: Mi mamá</p> <p>Sujeto 4: Mi esposa</p> <p>Sujeto 5: Mi jefe, mi hermana, mis amistades de afuera y del trabajo.</p> <p>Sujeto 6: Mis papás.</p> <p>Sujeto 7: Mi familia.</p> <p>Sujeto 8: No busco apoyo</p> <p>Sujeto 9: Mi mamá, me incentiva a que siga adelante.</p> <p>Sujeto 10: Mis jefes y en cierta medida mi pareja.</p>	Se puede evidenciar que los trabajadores en su mayoría buscan o reciben apoyo de la esfera familiar, incluyendo en esta esposa, hijos y padres, etc. Sin embargo, cabe resaltar que en el restaurante a comer se dijo todos los trabajadores entrevistados añadieron como modelo de apoyo a su jefe, uno de los trabajadores expresa que no busca apoyo de ninguna fuente.

Factores Organizacionales	Condiciones laborales	34. ¿En qué nivel cuenta su puesto de trabajo con las condiciones físicas (ergonomía, iluminación, ventilación, etc.)	<p>Sujeto 11: Hijos, compañeros y jefes.</p> <p>Sujeto 12: De mis jefes, madre y esposo.</p> <p>Sujeto 13: Mis papás y mi esposa.</p> <p>Sujeto 14: De los compañeros de trabajo y de la familia.</p> <p>Sujeto 15: Jefes, hermana y pareja.</p>	<p>Dentro del análisis realizado con respecto en las condiciones laborales, particularmente en el nivel que se encuentran las mismas, nueve de quince trabajadores afirman que sus condiciones están en un nivel suficiente y que se cuenta con lo necesario para llevar a cabo sus labores, sin embargo se evidencia que en todos los restaurantes se encuentra el nivel regular y particularmente en el establecimiento Casa Miyagi dos de los tres trabajadores establecieron</p>
----------------------------------	-----------------------	---	---	--

Sujeto 6: Suficiente, mi jefe siempre está pendiente de que todo esté bien. que las condiciones son regulares y que hacen falta muchos aspectos por mejorar.

Sujeto 7: Suficiente, tengo un buen espacio físico para laborar.

Sujeto 8: Regular, faltan muchas cosas, pero pues poco a poco.

Sujeto 9: Suficiente, hay ventilación, extractor, buena iluminación.

Sujeto 10: Regulares, hacen falta ciertas cosas, pero están en proceso de cambio.

Sujeto 11: Suficiente, tengo un buen espacio y buenas herramientas.

Sujeto 12: Suficiente, tenemos todo lo necesario y lo que no lo consiguen cuando lo sugerimos.

Sujeto 13: Suficiente, tenemos lo necesario para cumplir con nuestro trabajo.

		<p>Sujeto 14: Regular, el ambiente físico no es el apropiado por la cantidad de calor que recibe de la cocina.</p> <p>Sujeto 15: Suficiente, cuento con todo lo necesario.</p>	
	<p>35. ¿Siente que su responsabilidad y oficio en el trabajo está acorde con el tiempo, capacidades, formación y salario por el que fue contratado?</p>	<p>Sujeto 1: Sí, no tengo muchos estudios y mis pagos son buenos.</p> <p>Sujeto 2: Sí, se ajusta a las capacidades que tengo.</p> <p>Sujeto 3: Sí, el salario es referente al cargo y recibo lo justo por mis funciones.</p> <p>Sujeto 4: Sí, está acorde con mi capacidad, salario y tiempo</p> <p>Sujeto 5: Sí, mi sueldo es acorde a las funciones que realizo, y me desempeño bien.</p> <p>Sujeto 6: Mi salario no se adapta a todas las funciones y actividades que realizo.</p>	<p>En relación a la conformidad que tienen los trabajadores con su salario, responsabilidades y tiempo en relación a lo que fue contratado, en la mayoría de los restaurantes la opinión fue positiva, sin embargo en SINAN, sus colaboradores expresaron que se sentían inconformes con el salario que reciben ya que este no se ajusta a la cantidad de responsabilidades que tienen, así mismo uno de los trabajadores de Pablo y María concuerda con lo anterior, sin embargo el trabajador resalta que la disminución de su salario</p>

Sujeto 7: No, ni con mi salario ni con las horas que trabajo, merezco un mejor sueldo.

es por la situación actual de pandemia.

Sujeto 8: A veces sí y otras no, hace falta incentivar a los empleados, se trabaja más y no se recibe nada y es necesario ese gesto.

Sujeto 9: Sí, solo trabajo una hora en el día y una en la tarde y me reconocen mi tiempo extra.

Sujeto 10: Sí, todo está acorde.

Sujeto 11: Sí, el sueldo no, porque yo hago más de lo que debo o tengo, pero es por agradecimiento o porque me nace.

Sujeto 12: Sí, todo está acorde.

Sujeto 13: Sí, lo que hago está acorde con mis conocimientos y mi pago.

		<p>Sujeto 14: En el momento no, pero es temporal por la pandemia que se está viviendo.</p> <p>Sujeto 15: Mi salario es acorde a las labores que realizo a diario.</p>	
36. ¿cree que los procesos y procedimientos actuales de la organización benefician y hacen más eficiente su trabajo?	<p>Sujeto 1: Sí</p> <p>Sujeto 2: Sí</p> <p>Sujeto 3: Sí</p> <p>Sujeto 4: Sí, aunque no todo es perfecto, hay algunas decisiones que nos afectan.</p> <p>Sujeto 5: Hay pequeñas fallas, en asignación de tareas y en capacitación del personal.</p> <p>Sujeto 6: Sí, hay un avance en todos los procedimientos, en maquinaria, en todo.</p> <p>Sujeto 7: No, siento que es mucha responsabilidad para un solo cargo.</p> <p>Sujeto 8: No, a veces estoy solo y hay mucho trabajo.</p>	<p>Se logra evidenciar que en relación a los procesos y procedimientos de la organización, la mayoría de trabajadores afirman que estos benefician y hacen más eficiente su trabajo, sin embargo tres de los quince trabajadores estipulan que no lo son, es válido recalcar que dos de estos son trabajadores del restaurante SINAN y relacionan su respuesta a la sobrecarga de tareas para un solo cargo, así mismo en el establecimiento de Venezia un trabajador expresa su inconformidad con la asignación de tareas y la falta de capacitación de personal.</p>	

		<p>Sujeto 9: Sí</p> <p>Sujeto 10: Sí, estamos en proceso de actualización, sistematizando todo y rigiéndonos a todo lo que la ley exige.</p> <p>Sujeto 11: Sí, porque tengo un buen sitio para trabajar, buenos jefes, buen personal.</p> <p>Sujeto 12: Sí, en la actualidad hay procedimientos que se están implementando y que hacen mi trabajo más eficaz.</p> <p>Sujeto 13: Sí</p> <p>Sujeto 14: Sí, ayudan a que mi trabajo sea eficiente.</p> <p>Sujeto 15: Sí, hacen eficiente mi trabajo.</p>	
Clima Organizacional	37. ¿Cómo son las relaciones con sus colegas o compañeros de su organización? Explique ¿Cómo son las relaciones	<p>Sujeto 1: buenas, aunque en ocasiones se presentan dificultades y discusiones, con los jefes excelente, son un apoyo y sí se promueven esos tres valores.</p>	Analizando la categoría de clima organizacional, se puede evidenciar que todos los trabajadores consideran que sus relaciones de trabajo son buenas, excelentes y sanas, todas

con sus jefes?
¿las relaciones de la organización promueven la tolerancia, cooperación y respeto?

Sujeto 2: Buenas, es otra familia, personas maduras al igual con mis jefes y estos valores son bases en la convivencia.

Sujeto 3: Muy buenas, nos respetamos siempre, al igual que mis jefes. Nos colaboramos y nos respetamos siempre.

Sujeto 4: Buenas, como en todo hay problemas, con el jefe buenas, él es comprensivo, y esos tres valores son importantes en cualquier trabajo, cada quien trabaja a su manera, pero eso es importante.

Sujeto 5: Bien, las relaciones son buenas, uno recibe lo que da, mi jefe es el papá y amigo que no tuve, en realidad es obligación que el trabajo promueva esos valores.

Sujeto 6: Son buenas, todos nos colaboramos, es muy bien equipo de

promueven valores como la tolerancia, la comunicación y el respeto, los trabajadores en su mayoría excepto los empleados de SINAN, valoran a su jefe como algo más, la relación es muy buena y lo identifican como un amigo más, debido a la confianza que les generan, en SINAN, los trabajadores expresan que a pesar de tener una buena relación con su jefe no tienen un contacto ni una comunicación frecuente con ella, lo que hace que su relación sea netamente laboral.

trabajo. Con mi jefe es buena. Sí, se promueve el respeto y la colaboración.

Sujeto 7: Al principio fuerte, mal, pensé en retirarme, ahora mejoro, es un buen grupo, la relación con mi jefe es estrictamente laboral, en el momento si se promueve la tolerancia, el respeto y la cooperación.

Sujeto 8: Bien, hay compañerismo, a mi jefe bien, la veo muy poco. Sí se promueve la tolerancia, la cooperación y el respeto.

Sujeto 9: Excelente, me la llevo bien con todos, con mi jefe bien, me trata bien. Sí, promovemos la cooperación, la tolerancia y el respeto.

Sujeto 10: Bien, trato de ser lo más equilibrada y centrada posible y con

mis jefes es muy buena, relación de jefe y empleado normal, si hay vivencia de estos valores a diario.

Sujeto 11: Muy bien, primero por el respeto, por la colaboración, por la ayuda que tenemos entre todos, la relación con mis jefes es la mejor, es un papá, un amigo, un hermano.

Sujeto 12: Son relaciones sanas, compañeros responsables. Con mis jefes es buena, hay comunicación de parte y parte. Sí, se promueve la tolerancia, cooperación y el respeto.

Sujeto 13: Buenas, el apoyo es mutuo, con mis jefes es buena, existe una buena comunicación. Sí, se promueven estos valores.

		<p>Sujeto 14: Son buenas, estables, basadas en el respeto, con los jefes son muy buenas, son personas muy humanas, sí se promueve la tolerancia y el respeto.</p> <p>Sujeto 15: Buenas, nunca he tenido una discusión con nadie, con mis jefes súper bien, siempre me escuchan y están ahí, sí, claro que se promueve la tolerancia, el respeto y la cooperación.</p>	
	<p>38. ¿Cuándo hay un problema o una diferencia, como es el ambiente en su organización? ¿cómo se resuelve? ¿quedan resentimientos?</p>	<p>Sujeto 1: Se torna pesado, en lo personal me alejo. Se resuelven hablando y no quedan resentimientos.</p> <p>Sujeto 2: Se soluciona hablando de inmediato, cuando las cosas se complican se hace una reunión con los jefes y no quedan resentimientos.</p> <p>Sujeto 3: Un poco pesado. Se habla con la</p>	<p>Se puede evidenciar que la mayoría de los trabajadores afirman que el ambiente de trabajo al presentarse un problema o una diferencia se torna pesado y la forma más común de resolverlo es con el dialogo de las partes involucradas, en la mayoría de los casos se busca una solución inmediata y cuando no se realiza una reunión general</p>

encargada y ella resuelve y se olvida todo no quedan resentimientos.

Sujeto 4: pesado, el jefe interviene y así se resuelve, no quedan resentimientos, se pasa la página.

Sujeto 5: Pesado, se nota ahí mismo y se soluciona primero hablando y sí, lastimosamente quedan rencores.

Sujeto 6: Pesado, se siente que el tiempo no avanza, se soluciona por departamentos, si no se logra se hace una reunión grupal, no quedan resentimientos, se soluciona del todo.

Sujeto 7: Al principio pesado, tedioso, se resuelven en el mismo día y directamente con los del problema, todo se soluciona.

Sujeto 8: Pesado, pero la administradora trata

del personal, finalmente se expresa por una gran parte de empleados que no quedan resentimientos, sin embargo tres de los quince trabajadores de restaurantes diferentes afirman que si quedan resentimientos pero que al pasar del tiempo se solucionan.

de que se hable para
solucionarse y no
quedan resentimientos.

Sujeto 9: A veces un
poco tenso, pero se
soluciona rápido,
hablando se sientan las
dos partes y hablan y no
quedan resentimientos.

Sujeto 10: Se pone
tenso, se implementa un
conducto regular,
primero se habla con las
personas involucradas en
el problema y se
soluciona, algunas veces
quedan resentimientos
porque somos seres
humanos, pero se
soluciona poco a poco.

Sujeto 11: Cuando hay
un problema nos
reunimos con el jefe y la
persona del problema y
solucionamos, no
quedan resentimientos ni
burlas, se resuelve de
inmediato.

Sujeto 12: Siempre se
soluciona con

		<p>comunicación y con dialogo, se habla en el momento y no quedan resentimientos.</p> <p>Sujeto 13: Pesado, pero se busca una salida de forma equitativa, en el momento quedan resentimientos, pero luego pasa.</p> <p>Sujeto 14: Se soluciona de inmediato, se habla, se dialoga y no quedan resentimientos.</p> <p>Sujeto 15: Cuando hay un problema se torna pesado, se habla para solucionarlo en una reunión y no quedan resentimientos.</p>	
39. ¿Cómo describiría el ambiente de trabajo en su organización?		<p>Sujeto 1: de presión la mayoría del tiempo y en ocasiones armonioso, depende del trabajo.</p> <p>Sujeto 2: Excelente, es una familia unida.</p> <p>Sujeto 3: Bueno, todos nos respetamos y nos llevamos bien.</p>	<p>Los trabajadores en su gran mayoría resaltaron que el ambiente de trabajo de la organización es un ambiente bueno, lo categorizan como un buen equipo de trabajo donde priman diferentes valores como el respeto, el compañerismo y el apoyo,</p>

<p>Sujeto 4: Bueno, tenemos un buen equipo, con sus pros y sus contras.</p> <p>Sujeto 5: Muy bueno, se trabaja muy bien, dan ganas de venir a trabajar.</p> <p>Sujeto 6: Bueno, por lo general.</p> <p>Sujeto 7: Un buen ambiente, ameno para trabajar.</p> <p>Sujeto 8: Bien, es un ambiente agradable.</p> <p>Sujeto 9: Excelente, con todos los compañeros.</p> <p>Sujeto 10: Los jefes siempre se esmeran porque sea una organización familiar y así es el ambiente, se siente como una familia.</p> <p>Sujeto 11: El ambiente es único, me siento bien, trabajo bien, soy feliz.</p> <p>Sujeto 12: Es un ambiente bueno, se puede trabajar bien, pocas veces hay</p>	<p>uno de los trabajadores catalogo el ambiente de trabajo como un ambiente de presión, pero esto guiado por la cantidad de trabajo que se presenta.</p>
--	--

		<p>dificultades, pero siempre se solucionan.</p> <p>Sujeto 13: Es muy bueno.</p> <p>Sujeto 14: Es bueno, estable, no hay discusiones fuertes, se tratan de solucionar al instante.</p> <p>Sujeto 15: Es bueno, todo marcha bien y nos apoyamos todos.</p>	
Cultura Organizacional	40. ¿si su organización fuese una persona, como la describiría?	<p>Sujeto 1: Respetuosa, llena de valores, que me apoya, alguien con quien contar siempre</p> <p>Sujeto 2: Una persona servicial.</p> <p>Sujeto 3: Excelente, integral y mi apoyo y consejera.</p> <p>Sujeto 4: luchador, una persona excelente, de calidad y que está pendiente de todo.</p> <p>Sujeto 5: Robusta, que crece cada día y que se mantiene.</p> <p>Sujeto 6: Es una excelente persona,</p>	<p>Se puede decir que, en la categoría de cultura organizacional, los trabajadores describen su organización con características positivas, entre ellas y una de la más comunes es la fuerza, una persona que crece a diario y se mantiene ante las adversidades, también la catalogan como un apoyo, esta característica es común en los trabajadores de los cinco restaurantes, otros la describen como alegre y carismática y finalmente como una</p>

	<p>carismática, bonita, un apoyo.</p> <p>Sujeto 7: Una persona responsable, servicial y que piensa en el bienestar de los demás.</p> <p>Sujeto 8: Una persona acogedora.</p> <p>Sujeto 9: Divertida, loca.</p> <p>Sujeto 10: Una persona acogedora, familiar, como una madre.</p> <p>Sujeto 11: Para mí es todo, la mejor persona del mundo, es mi apoyo.</p> <p>Sujeto 12: Buena persona, estable, confiable, trabajadora y fuerte.</p> <p>Sujeto 13: Es una persona fuerte.</p> <p>Sujeto 14: Responsable, activa, llena de energía y alegre.</p> <p>Sujeto 15: Genial, una persona muy chévere.</p>	<p>persona integral, acogedora y llena de valores.</p>
41. ¿Considera que es fácil que sus jefes cambien	Sujeto 1: Sí, si es con el fin de mejorar, son flexibles	Con respecto a la pregunta realizada a los trabajadores de que, si consideran que

lo que se hace habitualmente en búsqueda de un mejor bienestar para todos?
Explique

Sujeto 2: Sí, son conscientes en eso.

Sujeto 3: Sí, se reúnen todos, nos escuchan y se hace en el momento o después.

Sujeto 4: Sí pueden, sí y si vale la pena el cambio.

Sujeto 5: Normalmente sí, aunque hay cosas muy difíciles de tocar, sobre todo la parte económica.

Sujeto 6: Sí, solo una vez se ha hecho un cambio importante, pide la opinión de todos para hacer cambios.

Sujeto 7: Sí, ella es dócil, escucha.

Sujeto 8: Sí.

Sujeto 9: Sí, y nosotros también nos acoplamos a los cambios que hace.

Sujeto 10: Por su mentalidad, es fácil, son flexibles, y se esmeran porque sea un buen ambiente.

sus jefes cambien algo para mejorar al bienestar, casi la totalidad de ellos respondieron de manera positiva, acentuando en que realizarían los cambios si realmente los resultados obtenidos fueran positivos, la mayoría de los empleados afirman que sus jefes son flexibles y conscientes en este sentido y buscan la forma de mejorar. Sin embargo en el restaurante de Pablo y María, las respuestas variaron, uno de sus trabajadores afirma de que no es posible que se realicen cambios, otro de sus trabajadores resalta que primero se hace una rigurosa revisión para tomar la decisión y por último el trabajador restante afirma que sí son flexibles para el cambio, es necesario estipular que los tres trabajadores están

		<p>Sujeto 11: Sí, inmediatamente lo hacen, los cambios que deban hacer para mejorar todos.</p> <p>Sujeto 12: Sí, cada vez que se propone algo para mejorar lo toman de la mejor manera.</p> <p>Sujeto 13: Se hace un conducto regular, primero revisan si el cambio realmente trae beneficios.</p> <p>Sujeto 14: Sí, ellos hacen lo posible por mejorar las condiciones de trabajo.</p> <p>Sujeto 15: No, ellos no hacen nada para mejorar las condiciones de trabajo, porque piensan que todo está bien así.</p>	ubicados encargos totalmente distintos.
Satisfacción laboral	42. en general, ¿se siente satisfecho con su trabajo?	<p>Sujeto 1: Sí, en su totalidad, por el buen ambiente y por la familiaridad.</p> <p>Sujeto 2: Sí, me gusta, el trato es bueno y a</p>	En relación a la categoría de satisfacción laboral, en la pregunta que hace referencia a la satisfacción del trabajador con respecto a su trabajo, los empleados en su totalidad, afirmaron

pesar de los problemas siempre todo avanza.

Sujeto 3: Sí, me siento apoyada por jefes y compañeros y me ha servido para seguir adelante.

Sujeto 4: Sí, por el horario, porque se adapta bien y porque todos tratamos de hacer bien las cosas.

Sujeto 5: Sí, en todo sentido.

Sujeto 6: Sí, mucho, los clientes dan satisfacción, los jefes, los compañeros, todo.

Sujeto 7: Sí, me siento satisfecha por todo lo que aprendo nuevo.

Sujeto 8: Sí, tengo un buen equipo de trabajo y un buen horario.

Sujeto 9: Sí, llego siempre bien de mi trabajo, no es pesado, no me lastimo.

Sujeto 10: Sí, satisfecha y agradecida y apoyada.

que sí se sienten satisfechos y las razones por las cuales lo afirman están direccionadas a un ámbito más emocional que económico, entre las más comunes que se logran evidenciar está el ambiente de trabajo, el apoyo que reciben, también es necesario resaltar que una de las razones más comunes evidenciada en la mayoría de los restaurantes es el buen trato recibido por parte de sus jefes.

		<p>Sujeto 11: Sí, contenta, es mi segunda casa, mi segunda familia.</p> <p>Sujeto 12: Sí, me siento satisfecha, la experiencia es muy bonita, tengo jefes buenos y comprensivos.</p> <p>Sujeto 13: Sí, porque me gusta lo que hago, uno aprende y recibe la parte económica justa.</p> <p>Sujeto 14: Sí, porque me gusta llegar al trabajo, no hay discusiones, es cómodo y se comparte</p> <p>Sujeto 15: Sí, 100% por mis compañeros, jefes y lo que hago.</p>	
43. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta en su trabajo? Explique	<p>Sujeto 1: Sí, las toman en cuenta y realizan las sugerencias realizadas por el personal, sobre todo del personal de servicio al cliente</p> <p>Sujeto 2: Sí, la mayoría de veces.</p> <p>Sujeto 3: Sí, mis compañeros y jefes me</p>	En relación a la pregunta relacionada con las opiniones de los trabajadores, los trabajadores en su totalidad, es decir de todos los restaurantes seleccionados, afirmaron que sus opiniones sí son tenidas en cuenta y que las	

escuchan y me tienen en cuenta.

Sujeto 4: En ocasiones, algunos me tienen en cuenta y otros no, igual el jefe, a veces me escucha otras no.

Sujeto 5: Sí, siempre, mi jefe me tiene en cuenta, prácticamente manejo el restaurante.

Sujeto 6: Sí, siempre.

Sujeto 7: Sí, yo soy la comunicación directa de todo con ella y lo que le digo lo toma en cuenta.

Sujeto 8: Sí, ella siempre busca el bienestar de nosotros.

Sujeto 9: Sí, las tienen en cuenta y las respetan.

Sujeto 10: Sí, todo el tiempo.

Sujeto 11: Sí, siempre ha sido así.

Sujeto 12: Sí, mis ideas siempre se toman en cuenta, si es para mejorar la empresa.

Sujeto 13: Sí

mismas son puestas en práctica, es decir la comunicación jefe-empleado es acorde, muchos de los trabajadores incluyeron a que sus compañeros también tienen en cuenta sus opiniones lo que crea un mejor ambiente de trabajo, solo uno de los empleados del restaurante Venezia afirma que solo en ocasiones toman en cuenta sus opiniones.

		Sujeto 14: Sí, la mayoría de veces.	
		Sujeto 15: Sí, son tenidas en cuenta.	
44. ¿Cuáles sentimientos o emociones despierta en usted su trabajo?	<p>Sujeto 1: Felicidad, gratitud, entusiasmo, proyección.</p> <p>Sujeto 2: Alegría, amor, gratitud y entusiasmo.</p> <p>Sujeto 3: Alegría y acompañamiento</p> <p>Sujeto 4: Orgullo, me gusta, me siento contento.</p> <p>Sujeto 5: Tranquilidad, alegría y amor.</p> <p>Sujeto 6: Alegría, satisfacción y orgullo.</p> <p>Sujeto 7: Pasión y compromiso.</p> <p>Sujeto 8: Alegría, satisfacción y plenitud.</p> <p>Sujeto 9: Felicidad.</p> <p>Sujeto 10: Alegría, responsabilidad, apoyo y orgullo.</p> <p>Sujeto 11: Todas las emociones positivas, es felicidad, es apoyo.</p>	<p>Se puede evidenciar que con respecto a las emociones y/o sentimientos que genera en los empleados su trabajo todas son positivas, las que se evidencian con mayor frecuencia es la alegría y el apoyo, seguido por la satisfacción y el orgullo y en menor medida se evidencia la pasión y el compromiso. En todos los restaurantes adscritos a ACODRES seleccionados para la investigación sus trabajadores direccionan su trabajo a algo positivo y que por ende despierta sentimientos y emociones relacionadas con la felicidad.</p>	

		<p>Sujeto 12: Felicidad y orgullo.</p> <p>Sujeto 13: Superación.</p> <p>Sujeto 14: Alegría, entusiasmo, esfuerzo y satisfacción.</p> <p>Sujeto 15: Alegría y satisfacción</p>	
Balance trabajo-vida	45. ¿Realiza actividades personales fuera del tiempo laboral? ¿Cuáles? ¿con que frecuencia?	<p>Sujeto 1: No, ninguna adicional al trabajo.</p> <p>Sujeto 2: Solo estoy en casa con mi esposa y mi hijo, no me queda más tiempo.</p> <p>Sujeto 3: No, no me da tiempo.</p> <p>Sujeto 4: Sí, oficios de la casa y trabajo como domiciliario dos o tres veces a la semana.</p> <p>Sujeto 5: El oficio del hogar, ejercicio y salgo sola a caminar.</p> <p>Sujeto 6: No, solo practico la repostería cuando me hacen pedidos.</p> <p>Sujeto 7: Sí, doy asesoría de tareas a diario.</p>	Se logra apreciar que con respecto a la categoría balance vida, más de la mitad de los trabajadores afirmaron que sí realizan actividades fuera del tiempo laboral, siete de los quince empleados afirman que no las realizan. Con respecto a los trabajadores que afirman que sus horarios laborales no les permiten realizar actividades de ocio esta Casa Miyagi, es válido resaltar que una parte de los trabajadores que afirmaron que no realizaban más actividades, prefieren dedicar su tiempo libre al cuidado del hogar y a estar en casa, lo que se puede

<p>Sujeto 8: Sí, estudio antes de la pandemia salía de viaje o con mis amigos.</p> <p>Sujeto 9: Sí, salgo a comer helado, a comer fuera de casa los fines de semana.</p> <p>Sujeto 10: No, lo común en mi hogar, muy pocas veces salgo con mis amigos, porque a mi pareja tampoco le gusta.</p> <p>Sujeto 11: No, salgo directo para mi casa, el tiempo que tengo lo comparto con mis hijos.</p> <p>Sujeto 12: No, solo actividades relacionadas con el hogar.</p> <p>Sujeto 13: Sí, juego futbol y leo libros, lo hago cada 8 o quince días.</p> <p>Sujeto 14: Sí, en la jornada de descanso salgo a comer, pasear, compartir con mis hijos.</p> <p>Sujeto 15: Sí, voy al salón de belleza, salgo</p>	<p>ver influenciado por las edades de los mismos oscilando entre cuarenta y cincuenta años. La totalidad de los trabajadores del restaurante SINAN afirman realizar actividades de ocio con frecuencia.</p>
--	---

		con mis amigas, estoy con mis hijos.	
46. ¿Cree que dedica tiempo suficiente a cuidar de su familia, amigos y de usted?	<p>Sujeto 1: No, el trabajo me consume mucho tiempo</p> <p>Sujeto 2: No, porque el trabajo limita la relación con la familia y conmigo mismo.</p> <p>Sujeto 3: En mi día libre, lo dedico a mis hijas, y muy pocas veces me consiento por falta de dinero.</p> <p>Sujeto 4: Sí, les dedico tiempo, el trabajo me lo permite.</p> <p>Sujeto 5: De mi sí, de mi familia casi no, no los tengo cerca.</p> <p>Sujeto 6: Para mí no, el poco tiempo que me queda lo dedico a mi familia.</p> <p>Sujeto 7: Sí, el trabajo me lo permite, no manejo un horario establecido.</p> <p>Sujeto 8: Sí</p>	<p>Se puede evidenciar que más de la mitad de los trabajadores expresa que le dedican el tiempo suficiente a cuidar de su familia, los trabajadores que expresan que su horario laboral les permite pasar tiempo de calidad con su familia son de Venezia, SINAN y A comer se dijo, sin embargo, se puede apreciar que los mismos tienen como prioridad el cuidado de su familia y pasan a un segundo plano el autocuidado. También cinco de los entrevistados afirman que su horario laboral no les permite pasar tiempo suficiente con su familia y por último dos de la totalidad de empleados afirman que dedican muy poco tiempo al cuidado de las esferas de</p>	

		<p>Sujeto 9: Muy poco, no tengo cerca a mi familia, de mi cuidado todos los días.</p> <p>Sujeto 10: Sí, les dedico y me dedico tiempo.</p> <p>Sujeto 11: Cuido a mis hijos y mi trabajo, yo no me dedico tiempo.</p> <p>Sujeto 12: Sí, el tiempo que tengo lo dedico a mi familia ya mi cuidado.</p> <p>Sujeto 13: Sí</p> <p>Sujeto 14: No, no dedico el tiempo suficiente a mi familia.</p> <p>Sujeto 15: Aún me falta tiempo para poder dedicarle a mi familia, no es suficiente.</p>	<p>su vida, a excepción de la laboral.</p>
Motivación	47. ¿Se siente motivado en su trabajo? ¿Por qué?	<p>Sujeto 1: Sí, es mi apoyo, me ayuda seguir adelante y es otra familia.</p> <p>Sujeto 2: Sí, hay mucho apoyo.</p> <p>Sujeto 3: Sí, es mi primer trabajo y me la paso la mayoría del tiempo acá.</p>	<p>En relación a la categoría motivación se puede apreciar que los trabajadores en su totalidad se sienten motivados por su trabajo y expresan diferentes razones para estarlo, la más común entre ellos es por el buen equipo de trabajo el cual los hace</p>

<p>Sujeto 4: Sí, por el buen equipo y por las propinas adicionales.</p>	<p>sentir como en una familia adicional, otra de las acciones más comunes y que está más presente en los restaurantes de A comer se dijo y Pablo y María es por la calidad de jefes que se tiene, es decir los superiores crean ese ámbito motivacional para sus empleados, también se presenta como factor motivacional el gusto y amor por las funciones realizadas, por orgullo con el establecimiento y por dejar huella en el sitio de trabajo, solo una de las personas entrevistadas direcciona su motivación hacia el salario recibido.</p>
<p>Sujeto 5: Sí, muy motivada, porque acá me divierto, no solo trabajo, hago lo que me gusta.</p>	
<p>Sujeto 6: Sí, porque es un orgullo trabajar acá y los jefes son especiales.</p>	
<p>Sujeto 7: Sí, porque el día en que me vaya, dejaré una marca, una diferencia.</p>	
<p>Sujeto 8: Sí, tengo una buena administradora que siempre está pendiente.</p>	
<p>Sujeto 9: Sí, el ambiente del trabajo me motiva.</p>	
<p>Sujeto 10: Sí, me siento motivada, es mi motor y mi responsabilidad.</p>	
<p>Sujeto 11: Sí, sobre todo por mi jefe porque me aconseja, me apoya, me ayuda, eso me dan ganas de trabajar.</p>	

	<p>Sujeto 12: Sí, los jefes nos dan motivos para trabajar tranquilos.</p> <p>Sujeto 13: Sí, por el ambiente cómodo, el trato de compañeros y mis jefes</p> <p>Sujeto 14: Sí, a nivel salarial y por mis compañeros.</p> <p>Sujeto 15: Sí, por la calidad de jefes que tengo</p>	
<p>48. ¿Cuáles son sus motivaciones para mantener su trabajo actual?</p>	<p>Sujeto 1: Lo económico, el ambiente de trabajo y el apoyo que me brindan mis jefes.</p> <p>Sujeto 2: Hacer las cosas bien y ser mejor cada día.</p> <p>Sujeto 3: Seguir trabajando y sacar adelante a mis dos hijas.</p> <p>Sujeto 4: La puntualidad y la seriedad de mi jefe en el pago.</p> <p>Sujeto 5: Todo, compartir con la gente, devolverle a mi jefe todo lo que ha hecho por mí,</p>	<p>Con respecto a las motivaciones que tienen los trabajadores para mantener su trabajo se puede evidenciar que estas están más direccionadas a la motivación extrínseca, mostrándose en su mayoría el sacar adelante a las familias, pensionarse, inversión. Sin embargo también se evidencia motivación intrínseca relacionada con el amor al trabajo, hacer las cosas bien, ser mejor cada día y superación personal.</p>

retribuirle la confianza que me tuvo.

Sujeto 6: El saber que me puedo pensionar y podré invertirle tiempo y dinero a mi taller.

Sujeto 7: El agradecimiento por la oportunidad y el aprendizaje que he tenido.

Sujeto 8: Para cumplir mis metas y sueños.

Sujeto 9: Yo mismo, superarme como persona.

Sujeto 10: Me motiva porque es mi propósito de vida.

Sujeto 11: La motivación es el amor que le tengo a mi trabajo, luchar por mis hijos y trabajar por mi pensión.

Sujeto 12: Sacar adelante a mi hijo, los beneficios que obtengo del trabajo, seguir escalando para tener

mejores oportunidades laborales y económicas.
Sujeto 13: Cumplir mis sueños y propósitos.
Sujeto 14: Por el reconocimiento que me dan y por el ambiente que se tiene.
Sujeto 15: Me gusta lo que hago y la relación con mis compañeros de trabajo.

Tabla 9. Matriz de análisis de datos de trabajadores

Discusión

A continuación, se presenta la discusión a partir del análisis de los resultados obtenidos por medio de la técnica de entrevista que fue aplicada a los trabajadores y propietarios de los restaurantes adscritos a ACODRES que fueron seleccionados, además, se hace la comparación con los resultados de la entrevista realizada a la experta de este tema, es necesario recalcar que el análisis de estos resultados se realiza por las subcategorías de las categorías principales, siendo estas los factores personales y factores organizacionales, teniendo en cuenta la revisión teórica de los diferentes autores que definen estas categorías que a continuación se presentan.

En relación a las emociones positivas, primera categoría de tercer orden, a los trabajadores se les facilita resaltar las diferentes emociones positivas que presentan a diario, también se puede notar como pueden vivenciar en común emociones como la alegría, la esperanza, el optimismo, la gratitud y la amabilidad, asimismo, es necesario recalcar que estas emociones positivas en comparación con las negativas que experimentan a diario se presentan en mayor medida y también se hacen frecuentes tanto en el ámbito personal como en el laboral, en este último los participantes expresan que son emociones que están presentes en la mayor parte del día de su horario laboral, lo que ayuda que su trabajo se haga ameno, lo anterior es resaltado por los autores Boada, Blan, Garrosa y Moreno (2010), donde expresan que las emociones son una parte muy importante del bienestar laboral, ya que son necesarias para fomentar la salud en las organizaciones, influyendo en el clima laboral positivo, en la calidad del trabajo que se realiza y en el servicio, asimismo, se pueden agregar otra serie de emociones positivas y capacidades mencionadas por la experta como resultado de la felicidad en el trabajador, la confianza, el orgullo y la creatividad, entusiasmo, paz, resolución de problemas y emotividad son las que resalta la misma, las cuales se ven reflejadas en el compromiso y la motivación de sus empleados, donde son resultado de un ambiente de trabajo favorable, así como lo menciona el autor Álalu (2016), quien resalta que “el ofrecer un ambiente adecuado en donde exista calidad de vida repercute de manera positiva en el compromiso y motivación del trabajador, logrando un desempeño por encima de lo esperado”.

Dando continuidad con la categoría de tercer orden, relaciones, los participantes en su mayoría concluyeron que, las diferentes relaciones interpersonales con las cuales conviven a diario son de calidad, así mismo, estos manifiestan ciertas características en

común como el respeto, el apoyo y la confianza que hacen que estas sean de calidad y que promueven el trabajo en equipo, llevando a mejores desempeños la organización, así como menciona el autor Encina (2003) quien resalta que, “aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no bastan para incrementar la productividad, si pueden contribuir significativamente a ella”. También es necesario recalcar que los participantes tienen como criterio en común que el grupo de relaciones que les genera sentimientos de apoyo y protección es su familia, siendo las relaciones que generan bienestar por encima de las demás, suponiendo y resaltando por los autores Lacunza y Contini (2016) que estas, son las relaciones positivas que suponen habilidades de empatía, cooperación y compromiso por el bienestar de los demás.

Ahora bien, con respecto al compromiso, se puede recalcar que esta categoría de tercer orden tiene una importancia significativa en todos los participantes, con respecto al concepto del mismo los trabajadores la relacionan con una responsabilidad que deben llevar a cabo de la mejor manera, y más si es relacionada con el ámbito laboral, los trabajadores tienen una característica en común cuando están al frente de un compromiso difícil de cumplir y es buscar la manera de llevarlo a cabo, trabajando duro y perseverando para alcanzarlo, lo cual es apoyado por el autor Marcantonio (2017), quien resalta que el compromiso es “un estado mental positivo, de realización, relacionado con el trabajo que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción” sin embargo al presentarse el caso de que un compromiso no pueda ser llevado a cabo con éxito esto desencadenara sensaciones de frustración, tristeza y preocupación, según lo relatan los trabajadores.

Con respecto al sentido de vida, en los participantes se puede evidenciar que el propósito o la meta que tienen los mismos está orientada hacia una visión familiar, es decir incluyen en los diferentes proyectos a los integrantes de su familia, también es válido resaltar que la totalidad de los trabajadores tienen una visión a largo plazo y está relacionada con una estabilidad económica y con la tranquilidad que esta les pueda generar, son personas con proyección, que se caracterizan por trabajar duro y perseverar para cumplir sus sueños y que a pesar de las posibles dificultades (en especial a nivel económico) que se puedan presentar, no se rinden ni abandonan sus sueños, los participantes se esmeran por recibir una recompensa económica que los lleve a invertir en su futuro, donde los participantes en repetidas ocasiones mencionan el tener una independencia relacionada con su ámbito laboral, es decir un restaurante, panadería o cafetería, lo que nos permite resaltar como se identifican con la industria y como su

trabajo les aporta al crecimiento personal de una u otra forma, esto es producto de personas que se sienten felices e identificados con su trabajo, lo que a su vez podemos evidenciar en lo que estipulan los autores Mejía, Ramírez y Sánchez (2015) donde manifiestan que en la actualidad podemos observar como las personas que son felices con sus trabajos y en las empresas que laboran son más productivas, más agradecidos, cuentan con mayor sentido de pertenencia y están cada vez más orientados a la logro, así mismo están relacionados con la identificación de su marca.

En relación a la categoría de tercer orden, éxito-orientación al logro, los participantes manifestaron en su mayoría trabajar constantemente por la búsqueda del cumplimiento de sus logros, además, expresaron que es necesario tener disciplina y enfocarse en las metas para poder avanzar y lograr los objetivos propuestos. Asimismo, haciendo hincapié a la categoría de tercer orden, referente a la valoración personal todos los participantes tienen una visión positiva de sí mismos, caracterizándose de forma común como personas alegres, fuertes, compañeristas, responsables y trabajadores, también se puede evidenciar que los trabajadores opinan que las demás personas tienen conceptos positivos de ellos y en relación a sus jefes los tienen en cuenta lo los definen con aspectos más relacionados al ámbito laboral, siendo las características más comunes personas leales, comprometidas y responsables.

Continuando con la categoría de espiritualidad, los trabajadores comparten la ideología de la relación directa que tiene esta con Dios, asimismo consideran que es un pilar fundamental en su vida y que la mejor manera de vivirla y experimentarla es teniendo un contacto directo con Dios, fomentando la comunicación diaria con él por medio de oración.

Con relación a las categorías de tercer orden mencionadas anteriormente, las cuales hacen parte de la subcategoría felicidad, en la cual los grupos poblacionales de trabajadores y de propietarios llegaron a una postura similar, en su mayoría expresan que son felices en su vida personal y en su ambiente de trabajo, la cual definen como un estado de tranquilidad, de plenitud y de paz, asimismo, los trabajadores manifiestan que su organización brinda las estrategias y soportes necesarios para ser feliz en su lugar de trabajo ya que cuentan con un ambiente de trabajo agradable que hace que sus funciones sean llevadas a cabo con tranquilidad, sin embargo, hacen ciertas aclaraciones y recomendaciones con las cuales su felicidad en su ámbito laboral podría aumentar, entre las cuales se evidencian: tener más acercamientos como equipos de trabajo, compartir

más tiempo juntos el cual los permita salir de la rutina, tener mejores incentivos y remuneraciones económicas y realizar ciertos ajustes a su ambiente físico de trabajo para hacer que este estado de ánimo aumente, estas acciones y/o actividades también se vieron referenciadas y apoyadas por los propietarios, al mencionarlas dentro de las estrategias que implementarían para hacer a sus empleados más felices.

Lo anterior, y partiendo del análisis de datos brindados por la experta se evidencia que las condiciones laborales que brinden un ambiente de trabajo tranquilo y motivacional para el empleado, potenciará la felicidad en los trabajadores, lo que por ende desencadenará una mejor respuesta en relación a la producción de los mismos, lo anteriormente mencionado con respecto a la felicidad de los trabajadores, se relaciona con lo que menciona Trujillo (2019) “un ambiente laboral saludable consigue la salud de los trabajadores y realiza una contribución a la producción, motivación, el espíritu y satisfacción en el trabajo, y aumenta la calidad de vida”. Asimismo, se puede relacionar la apreciación de la experta con respecto a lo que nos dice Cruz Mejía, Ramírez, & Sánchez (2015), “en la actualidad podemos observar como las personas que son felices con sus trabajos y en las empresas que laboran son más productivas, más agradecidos, cuentan con mayor sentido de pertenencia y están cada vez más orientados a la logro”.

Ahora bien, haciendo referencia a la categoría de tercer orden relacionada con la salud física y la salud mental de los trabajadores, se pudo evidenciar que los mismos presentan una buena salud tanto física y mental, sin embargo vale la pena resaltar que algunos de los participantes resaltaron que presentan agotamiento a nivel físico y esto está relacionado con el desgaste y cansancio desencadenado por la cantidad de carga laboral, por otra parte en referencia con su salud mental, manifiestan que su estado de ánimo es equilibrado lo que les permite afrontar la vida de manera positiva.

Con respecto a la categoría de tercer orden de desarrollo personal, cierta parte de la totalidad de los participantes expresaron que su desarrollo personal no es como quisieran, sin embargo, expresan que su ambiente de trabajo, las funciones que realizan y su trabajo como tal los hace mejores personas, los motiva a seguir funcionando cada día, sintiéndose comprometidos e identificados con su organización, dicha apreciación de los participantes se relaciona con la opinión de la experta referente a los trabajadores que se benefician de felicidad organizacional lo cual puede cambiar la percepción de los trabajadores sobre sí mismos, forjando ideologías de personas capaces, comprometidas y buenas en sus funciones, lo que a su vez se puede contrastar con lo que se menciona en

la teoría, ya que “al construir una organización sana, a base de los aspectos positivos se tiene en cuenta las diferentes dimensiones del bienestar integral de los empleados, incluyendo los niveles en salud, ocupacionales y personales del mismo” (Casas, 2016). Viendo reflejado esto en los resultados de la salud física y el bienestar en general de los empleados, expresado por los mismos, así mismo como menciona Maslow (1943) citado por Jiménez (2017), los seres humanos siempre al avanzar del tiempo vamos creciendo y avanzando en referencia con las necesidades y al satisfacer las primarias aparecen otras más elevadas como las secundarias, así es indispensable que los trabajadores cuenten con la satisfacción de ciertos aspectos, los cuales sirven de apoyo para alcanzar el éxito y asimismo sentirse realizados.

Continuando con las categorías de tercer orden, con respecto al apoyo social, los participantes direccionan y relacionan este sentimiento con la familia, siendo la principal fuente de apoyo para ellos, sin embargo, en repetidas ocasiones se hizo presente en los trabajadores, los jefes como símbolo de apoyo, lo que se puede identificar también en los análisis de los resultados de propietarios donde expresan que el apoyo que se brinda a sus trabajadores es una estrategia emocional, utilizada para incrementar la satisfacción en sus colaboradores, lo que a su vez es un recurso necesario para favorecer el ambiente positivo dentro de la organización, como lo señala Álvarez (2013) las habilidades y competencias que se posean y la factibilidad de uso de las mismas, la autonomía del puesto, la claridad de las tareas, su responsabilidad y autoridad, la existencia de demandas laborales realistas, la existencia de retroalimentación adecuada sobre la labor desempeñada, el apoyo de la línea de mando, las condiciones de salud y seguridad y la oportunidad de contacto social, entre otras. Interpretando el apoyo de la línea de mando, como ese apoyo desarrollado por sus superiores.

Así, las categorías de tercer orden anteriormente mencionadas hacen parte de la subcategoría de bienestar psicológico, en la cual se puede apreciar que la mayoría de los participantes tienen un equilibrio holístico a nivel de salud física y psicológica, además de disfrutar las diferentes actividades y obtener la mayor satisfacción de las actividades que realizan a diario, como se señala en la teoría propuesta por Almedom y Glandon (2007) donde indica que tener un buen estado de salud física o mental no solo debe consistir en carecer de enfermedades o trastornos, sino de disfrutar de una serie de recursos y capacidades que permitan resistir adversidades, lo que a su vez se comprueba con el análisis de los datos brindados por los propietarios al expresar que pueden apreciar

como sus trabajadores se muestran positivos en sus labores, alegres y con la motivación de desarrollar sus tareas.

Ahora bien, la felicidad y el bienestar psicológico, son categorías que hacen parte de la categoría macro de factores personales, la que a su vez en el análisis de datos en relación a la experta expresa que se deben tener en cuenta dos factores personales con el fin de incrementar la felicidad organizacional de los trabajadores, con respecto a uno de ellos siendo esta la relevancia de la familia en el ámbito laboral se pueden evidenciar similitudes con el análisis de los datos de los trabajadores, donde los mismos relacionan la felicidad con el bienestar de su familia o la conformación de la misma y a su vez la incluyen como la relación interpersonal a la cual acuden para generar sentimientos de apoyo y protección, vale la pena la resaltar que según, Albino y Ocaña (2018) los factores personales corresponden al conjunto de “*aspectos inherentes a la persona*” que pueden llegar a determinar sus comportamientos posibilitando o limitando su desempeño en las diferentes esferas o ámbitos de desarrollo humano, siendo la esfera familiar aquel ámbito inherente al ser humano, y lo que a su vez se pudo evidenciar en uno de los relatos evidenciados en el restaurante A Comer Se Dijo, donde incluyen en sus planes de apoyo y motivacionales a la familia de sus empleados con el fin de satisfacer en mayor medida a sus colaboradores.

Ahora bien, con respecto a las condiciones laborales, los grupos poblacionales tienen similitud en lo que expresan en esta categoría, resaltando que estas son de vital importancia para la satisfacción y el buen funcionamiento de los trabajadores, lo que a su vez tiene relevancia y relación con lo que manifiesta la experta, recalcando que todas las condiciones laborales por muy mínimas que parezcan son de vital importancia para la satisfacción y felicidad organizacional, esto se puede ver evidenciado en la teoría donde Cogollo (2010), estipula que las condiciones laborales, son aquel conjunto de variables que definen el llevar a cabo una tarea en específico y el entorno en el que esta se realiza; son un conjunto de factores laborales intra y extra laborales, que interactúan e influyen en el trabajador; estas variables determinarán la salud del trabajador. También se puede apreciar que el análisis de los datos de los trabajadores y propietarios concuerdan que, a pesar de contar con las condiciones laborales necesarias, es indispensable avanzar y mejorar en las mismas día a día.

Con respecto a la subcategoría de clima organizacional se pudo evidenciar en el análisis de datos de los trabajadores, que las relaciones con sus compañeros de trabajo

son buenas, excelentes y sanas, también se puede evidenciar por parte de los dos grupos poblacionales, que a pesar de que se presenten diferencias, la forma más adecuada de darle solución es el dialogo, la escucha y la comunicación, en relación a los trabajadores es necesario recalcar que ellos expresan que la relación con sus jefes es de familiaridad y apoyo mutuo, lo que a su vez se expresa por parte de los propietarios, al inculcar el valor de la familia en sus organizaciones, esto también influencia la productividad de la organización al tener un equipo de trabajo positivo, guiado por un líder de manera coherente, esto se puede comparar con lo que estipula la COFIDE (2019), donde manifiesta que actualmente las relaciones laborales dentro de una organización son la llave para alcanzar las metas de crecimiento.

Lo anterior se debe principalmente al vínculo que se crea entre la empresa y sus colaboradores, que al implementarse correctamente fomenta la productividad. Así mismo se puede apreciar en los resultados evidenciados que las relaciones y por ende el clima organizacional, está basado en la tolerancia, la cooperación y el respeto por parte de todos los participantes, además de señalar que estos son valores claves para el buen vivir en el trabajo, lo que a su vez es justificado por Toro (2005), haciendo referencia al clima organizacional como “la percepción colectiva y socializada de las realidades del grupo, en el cual, los aspectos sociales son una fuente de satisfacción permanente, generando crecimiento personal, tolerancia, cooperación y respeto”, lo que se manifiesta en los diferentes equipos de los restaurantes seleccionados.

En relación a la subcategoría de cultura organizacional, los grupos poblaciones concuerdan en que el comportamiento en el ámbito laboral debe ser guiado por una serie de valores que la organización comparte con sus empleados, así, resaltando lo que expresa Rodríguez (2012) “la cultura organizacional es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones”. Así mismo los grupos poblaciones comparten ciertos valores en común, los cuales representan la organización y así mismo los líderes de la misma, estos valores son: compromiso, confianza, apoyo, integridad y la fuerza, mismo valores y capacidades apoyadas por el análisis de los datos de la experta.

Por otra parte, se evidencia la subcategoría de satisfacción laboral, donde en el análisis de los grupos poblacionales, se puede apreciar que los resultados concuerdan con respecto al grado de satisfacción de los trabajadores, ya que los mismos en su totalidad manifiestan estar satisfechos debido a los aspectos y acciones positivas que le otorga la

organización, también, se puede justipreciar que las razones que orientan esta satisfacción están guiadas por una esfera más emocional que económica, entre las razones más comunes manifestadas por trabajadores y propietarios que tiene como consecuencia la satisfacción laboral, están: el apoyo recibido por parte de los jefes, el sentido de familiaridad que se vive en la organización y el ambiente de trabajo forjado por jefes y compañeros de trabajo.

Con respecto a los propietarios, ellos consideran que sus empleados son trabajadores felices y satisfechos y que en esto influyen las condiciones que les brindan en su restaurante, además esto se ve reflejado y lo pueden evidenciar en el compromiso y en el amor con el que los trabajadores desarrollan sus actividades, en relación a lo anterior se concuerda con una apreciación por parte de la experta, donde sostiene que un empleado feliz y satisfecho, mostrará compromiso e identificación con la marca. Lo anteriormente mencionado se puede ver justificado por el autor Alalú (2016), quien manifiesta que “el ofrecer un ambiente adecuado en donde exista calidad de vida repercute de manera positiva en el compromiso y motivación del trabajador, logrando un desempeño por encima de lo esperado”. Asimismo, las emociones más comunes guiadas por el trabajo en los empleados son la alegría, el apoyo, la satisfacción y el orgullo.

Continuando con las subcategorías, en relación con el balance trabajo-vida se pudo conjeturar según el resultado del análisis de los trabajadores que, esta relación es positiva, ya que el horario laboral de la mayoría de los empleados les permite compartir tiempo con su familia, sin embargo, es necesario recalcar que el autocuidado pasa a un segundo plano, por la importancia que tiene la esfera familiar en los trabajadores, vale la pena resaltar que aunque la mayoría del grupo población dieron respuestas positivas en el balance de vida laboral y personal, un grupo considerable de participantes, manifestó que no es posible realizar más actividades por el tiempo y el desgaste que le demanda su trabajo, sin embargo, esta condición presentada no interviene en la felicidad que manifiestan los trabajadores y en su satisfacción.

Continuando con la subcategoría de motivación, se puede ver evidenciado que los participantes (trabajadores) en su totalidad expresan sentirse motivados por su trabajo, asimismo, manifiestan que estas motivaciones están ligadas al ambiente familiar con el que cuenta en la empresa, el apoyo y buen trato de sus jefes, el amor que le despierta el cumplir con sus funciones y por el orgullo que sienten al sentirse identificados con tu trabajo, lo que a su vez se ve reflejado en el análisis de los resultados de la experta, donde

se puede evidenciar que los participantes entrevistados son parte de los procesos de felicidad que de alguna u otra forma incorpora su organización, sus motivaciones son similares a las que expresa la autora, donde un trabajador feliz se reconoce por estar identificado con la organización, se le nota el amor con respecto a sus funciones, un trabajador tranquilo y apasionado, lo que a su vez desarrollará la calidad del servicio, lo mencionado anteriormente es patentado por los autores Cruz, Ramírez y Sánchez (2015) donde manifiestan que “En la actualidad podemos observar como las personas que son felices con sus trabajos y en las empresas que laboran son más productivas, más agradecidos, cuentan con mayor sentido de pertenencia y están cada vez más orientados la logro”.

En lo relativo a la subcategoría de prácticas y políticas de recursos humanos, los resultados evidenciados en el análisis de los datos de los propietarios de los restaurantes se pueden evidenciar similitudes con lo expresado por la experta en relación a esta categoría, donde se referencia que, con respecto a los programas de bienestar laboral, estos deben ir relacionados con las necesidades de los trabajadores de la organización, entre ellos se expresaron: la celebración de fechas especiales, la motivación remunerada y no remunerada, la estructura física de la organización y un ambiente laboral adecuado.

Ahora bien, en relación a la subcategoría de productividad los participantes, en este caso los trabajadores, manifestaron que la forma más común de medir la productividad es por medio de las redes sociales y porque los clientes vuelven a adquirir el servicio, esta última según los propietarios se ve reflejada por la calidad del servicio que prestan los trabajadores, siendo el recurso humano el factor principal de un buen servicio, lo cual es similar a lo que manifiesta la experta en sus resultados, donde expresa que el buen servicio depende de los trabajadores y esto a su vez de los programas de bienestar que generen los líderes de una organización, esto a su vez se ve reflejado por Marchan y Quijano (2006) quienes definen la productividad como un factor fundamental para el alcance de los diversos objetivos o la respectiva misión de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad y la incidencia de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas y cultura de su organización, son vitales para su sostenimiento y mejora.

Finalmente, las subcategorías mencionadas anteriormente hacen parte de la categoría principal, factores organizacionales, los cuales según Pérez (2013), se componen por: “una serie de elementos propios de la organización, como lo son las

relaciones interpersonales, la comunicación, los estándares motivación, la productividad, la capacitación, la participación, la mejora continua, trabajo en equipo y la resolución de conflictos, entre otros” los cuales en el avance y en el análisis de los resultados se pudieron evidenciar como relevantes para implementar la felicidad organizacional en los trabajadores de los restaurantes seleccionados adscritos a ACODRES.

También uno de los factores que expresa la experta como determinante de felicidad, son los perfiles de cargo, lo que a su vez de no tener delimitadas las funciones pueden desencadenar un malestar a nivel físico y psicológico del trabajador, alterando su felicidad, también, los propietarios identificaron una serie de factores organizacionales los cuales se relacionan con la teoría planteada, con respecto a los trabajadores resaltan unos factores adicionales referentes a la felicidad organizacional desde el ámbito organizacional, siendo estos las condiciones laborales, la cultura de la organización y la satisfacción laboral.

Por último, a partir del desarrollo del presente proyecto de investigación y los resultados hallados mediante el mismo, se genera información acerca de cuáles son los factores personales y los factores organizacionales que determinan la felicidad organizacional, asimismo, se otorgan recomendaciones con el fin de incentivar la felicidad organizacional dentro de los restaurantes adscritos a ACODRES del capítulo Norte de Santander de la ciudad de Cúcuta.

Conclusiones

Con base a los hallazgos encontrados mediante la aplicación de la técnica de recolección de datos a los grupos poblacionales, la revisión y comparación teórica planteada y teniendo en cuenta los objetivos que han guiado el proyecto de investigación, se puede concluir, en primera instancia, que los factores determinantes de felicidad organizacional están compuestos por factores personales y organizacionales en conjunto, sin embargo, se puede evidenciar que para los trabajadores de los restaurantes seleccionados adscritos a ACODRES de la ciudad de Cúcuta, son indispensables los factores personales, los que se hacen notables en la búsqueda de la felicidad organizacional y que así mismo en muchas ocasiones se les resta importancia en el ámbito laboral. También, se puede evidenciar que el grupo de trabajadores participantes en su mayoría afirma, que son felices en su trabajo y que la organización brinda las herramientas emocionales y organizacionales para que esto se pueda efectuar, lo que proporciona beneficios en la producción de la misma, lo anterior a su vez nos lleva a constatar que invertir en felicidad organizacional en los trabajadores, va en pro de los mismos y a su vez de la organización, lo que sería una inversión y no un gasto.

En cuanto a los factores personales de los trabajadores de los restaurantes seleccionados adscritos a ACODRES de la ciudad de Cúcuta, como se menciona anteriormente, son vitales para orientar prácticas de felicidad organizacional, los trabajadores señalan que a nivel de felicidad, una de las acciones que se resaltan es que son personas que con frecuencia experimentan emociones positivas, siendo personas alegres, agradecidas, que se sienten satisfechas por las diversas actividades que realizan y así mismo esto les permite afrontar las adversidades que se pueden presentar a diario de forma optimista, también se pudo apreciar la importancia que tienen las relaciones interpersonales en la búsqueda de la felicidad, siendo la esfera familiar la que más se resalta por los participantes, es decir la familia es un factor vital a tener en cuenta a la hora de implementar programas de bienestar que promuevan la felicidad organizacional en el sector gastronómico, especialmente en la ciudad de Cúcuta, sin embargo una de las evidencias más importantes y que recalcan la mayoría de participantes, tanto trabajadores como propietarios, es que el apoyo que se recibe y el ambiente de familiaridad en la organización, facilita un ambiente laboral que promueve la felicidad.

También, fue posible evidenciar que uno de los aspectos que se recalca en el factor personal de felicidad es el compromiso, donde los participantes lo consideran como un

aspecto relevante y que al no ser desarrollado puede generar sentimientos de estrés, frustración y decepción, sensaciones que a su vez pueden interferir en la felicidad y en el bienestar de los empleados, vale la pena resaltar que los compromisos más importantes y necesarios para llevar a cabo son los relacionados con el ámbito laboral. Asimismo, se puede concluir que, con respecto al sentido de vida, otro de los aspectos fundamentales dentro de los factores personales de los trabajadores, es el sentido de vida, donde todos los participantes manifiestan tener clara una misión o propósito y este es direccionado hacia conseguir ciertos bienes que les puedan generar tranquilidad, también se evidencia que son personas persistentes y comprometidas que luchan incansablemente por cumplir sus objetivos. Finalmente, es necesario recalcar que los participantes del proyecto de investigación tienen una visión positiva de sí mismos, se definen con capacidades y fortalezas, tales como la fuerza, el compromiso, la alegría, trabajadores y compañerista. Un factor sin duda alguna necesario para tener en cuenta y relacionado con cada uno de los trabajadores como guía y motor de vida es la espiritualidad y productor de tranquilidad y felicidad es la espiritualidad siendo está relacionada directamente a la comunicación existente con Dios, con el ser superior.

Del mismo modo se pueden resaltar ciertos factores fundamentales relacionados con el bienestar psicológico del trabajador, que influyen en la felicidad organizacional de los mismos, referente a la salud física los participantes manifiestan tener un buen estado de salud, en su mayoría, sin embargo, los hábitos relacionados con la misma no suelen tenerse en cuenta en el diario vivir, también es necesario resaltar que en una minoría de trabajadores se evidencian problemas de salud, relacionados con desgaste físico y agotamiento, donde los mismos expresan que está relacionado con el ámbito laboral. Seguido de esto, se evidencia por parte de los empleados tener un buen estado anímico para sobrellevar el día a día y que esto se ve influenciado por el buen ambiente con el que cuentan a diario, con respecto al factor de desarrollo personal es necesario resaltar que este se ve influenciado por la edad de los participantes, aquellos que son de edad avanzada manifiestan alcanzar sus sueños y sentirse bien y tener el crecimiento que quisiera, mientras que los de menor edad, expresan que aún les faltan ciertas cosas para alcanzar ese estado de crecimiento, uno de los ámbitos más resaltados en cuanto a felicidad es el apoyo social, donde vale la pena recalcar que los participantes en su mayoría sienten un apoyo por parte de sus jefes, lo que hace que se sientan a gusto con su trabajo y que esto los motive a mantenerse en el mismo, siendo uno los principales causantes de felicidad.

Ahora, con respecto a los factores organizacionales que intervienen en la felicidad de los trabajadores de los restaurantes adscritos a ACODRES, se puede evidenciar que las condiciones laborales, es uno de los principales, donde los participantes manifiestan en su mayoría contar con las necesarias para hacer su trabajo satisfactoriamente, sin embargo es importante recalcar que con respecto a las funciones establecidas, algunos de los participantes manifiestan que éstos no están acordes con su cargo, lo cual genera un malestar y una sobrecarga de tareas, seguido de esto el clima organizacional, donde se incluyen las relaciones con los compañeros de trabajo y con los jefes es un indicador principal para medir la felicidad lo que se pudo evidenciar en los trabajadores, en relación con la cultura organizacional, siendo esta otro factor organizacional que permite conocer la vivencia de los diferentes valores que promueve la organización, se llega a la conclusión que la mayoría de los restaurantes participantes promueven la honestidad, la lealtad, la responsabilidad y el compañerismo, donde los trabajadores se sienten identificados con los mismos y orgullosos de experimentarlos, al ser su entorno laboral un ambiente que da ejemplo para su promoción.

Para finalizar con los factores organizacionales evidenciados, se concluye que los participantes indican que se sienten satisfechos con su trabajo y esto se refleja en las diferentes emociones que les despierta el mismo, entre las más resaltadas esta: la alegría, felicidad, amor, orgullo y satisfacción, lo que a su vez demuestra que el mantener su trabajo en estos restaurantes no solo está guiado por una motivación extrínseca sino también intrínseca, al recibir el apoyo adecuado, al amar su labor, al tener la satisfacción de prestar un buen servicio y de sentir que su puesto de trabajo más que esto es una familia.

Se puede concluir que los factores personales y organizacionales propuestos con anterioridad están directamente relacionados con la felicidad organizacional y el trabajar en ellos permiten el fortalecimiento de la calidad de vida laboral.

Recomendaciones

En el siguiente apartado, se evidencian todas aquellas recomendaciones, teniendo en cuenta los hallazgos importantes que se encontraron durante el proceso de la investigación, estas recomendaciones van dirigidas a los restaurantes seleccionados adscritos a ACODRES de la ciudad de Cúcuta, del capítulo Norte de Santander y a los diferentes restaurantes que deseen promocionar la satisfacción, el bienestar y la felicidad de sus trabajadores, además, también van dirigidas a los futuros investigadores interesados en el abordaje de esta temática.

Inicialmente se recomienda a los propietarios de los diferentes restaurantes participantes incluir o potenciar incentivos que promuevan la felicidad y el bienestar en sus trabajadores, donde se incluyan motivaciones a nivel intrínseco, donde se puede incluir: apoyo emocional por parte de los compañeros de trabajos y jefes, reconocimiento privado (emocional) por parte de los jefes y equipo de trabajo, lo anterior contribuye a forjar el autoconcepto, lo cual es fundamental en organizaciones que tienen un contacto directo como lo es la industria gastronómica.

Del mismo modo, se les recomienda a los jefes y/o propietarios de los restaurantes participantes, fomentar acciones e incentivos que promuevan la felicidad y el bienestar, desde la motivación extrínseca para sus colaboradores, entre los cuales se pueden resaltar, los encuentros por fuera del establecimiento que permitan un acercamiento fuera de la rutina entre sus trabajadores, celebraciones de fechas especiales y actividades que permitan el reconocimiento público de los buenos equipos de trabajo.

También se recomienda a los propietarios fomentar la inclusión de la familia en los incentivos y motivaciones otorgadas a los trabajadores, esto debido a la importancia que representa esta esfera en los empleados, una forma esencial de la inclusión de la familia es darle la importancia que se merecen los acontecimientos familiares de los trabajadores (en la medida de lo posible), entender el estado emocional que se desencadena en el empleado al evidenciar un problema de ámbito familiar, además al ser

establecimientos de la industria gastronómica, como incentivo o motivación se puede implementar un plan de bonos y/o descuentos para la familia de sus colaboradores.

Además, es de vital importancia delimitar las funciones de los colaboradores por parte de sus superiores, para evitar la sobrecarga de tareas y así mismo un desgaste a nivel físico y emocional.

Asimismo, se recomienda a los propietarios concientizarse de la importancia que tiene incluir acciones orientadas a la felicidad organizacional en sus colaboradores, demostrándose el buen ambiente que esto genera y así mismo la mejora en el servicio y la calidad del mismo.

Finalmente, se le recomienda a la Universidad de Pamplona seguir apoyando el desarrollo de estas investigaciones que permiten velar por el bienestar de los trabajadores, los cuales están expuestos a situaciones que atentan con su salud mental. También, se les recomienda a futuros investigadores de la temática planteada, continuar con el proceso e incrementar los intereses en más organizaciones y así mismo velar por la satisfacción y bienestar de este grupo de participantes. Seguido de esto se le recomienda al semillero y a la línea de investigación continuar y profundizar con esta temática que ha sido novedosa en la línea organizacional, permitiendo el acrecentamiento del conocimiento científico en esta temática y que, al ser implementada en más organizaciones, trae beneficios garrafales para las mismas y a su vez para la ciencia.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar Polanía, I. S., Cano Ortiz, S. X., Osorio Echavarría, D. C., & Rodríguez Cubillos, L. M. (2012). ANÁLISIS E IMPLICACIONES DE LA LEY 1010 DE 2.006 EN COLOMBIA. BOGOTÁ, Colombia.
- Acosta, C. A. (s.f.). La Psicología Organizacional en Colombia Período 1980-1999.
- AGIFES. (2013). Imagina una salud mental para todos. *AGIFES*.
- Aguilar, E. G. (s.f.). *Psicología laboral.net*. Obtenido de <http://www.psicologia laboral.net/articulos/psicologia-positiva-organizacional/>
- Aicad Business School. (Octubre de 2017). *Aicad Business School*. Obtenido de Aicad Business School: <https://www.aicad.es/orientacion-al-logro/>
- Alalú, L. (25 de Noviembre de 2016). *Organizaciones responsables*. Obtenido de <https://www.corresponsables.com/organizaciones>
- Alandete, J. G. (2014). Psicología positiva, bienestar y calidad de vida. *SCIELO*. Obtenido de Psicología positiva, bienestar y calidad de vida.
- Alvares Silva, L. A., Estrella Marin, B. M., & Rosas Baldeon, S. M. (2018). Rol del Psicólogo Organizacional en la gestión de Talento. *Podium*, 79-90.
- Alvarez, C. A. (2011). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA. Pereira, Colombia.
- Álvarez, R. F. (2013). La psicología organizacional positiva y la mejora organizacional. *CEGESTI*.
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M., & Miranda Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la. *Alergia México*, 201-206.
- Barbón, J. F. (s.f.). PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL POSITIVA.
- Bastardas, M. T. (2019). *Emociones positivas y negativas: definición y lista*. Obtenido de Emociones positivas y negativas: definición y lista: <https://www.psicologia-online.com/emociones-positivas-y-negativas-definicion-y-lista-4532.html>
- Blan, L. M., Boada, M., Garrosa Hernández, E., & Moreno Jiménez, B. (2010). Emociones positivas y bienestar laboral. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*.
- C., F. C. (2009). *La comunicación en las organizaciones*. Trillas.
- Caballero, A. (03 de Octubre de 2013). *PSICOLOGÍA CON ALFONSO*. Obtenido de <http://psicologiaconalfonso.com/>
- Caldentey, D. (11 de diciembre de 2018). *uniR*. Obtenido de <https://www.unir.net/>
- Calderón Hernández, G., Murillo Galvis, S. M., & Torres Narváez, K. Y. (2003). *Cultura organizacional y bienestar laboral*. Obtenido de Cultura organizacional y bienestar laboral: <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>

- Càmara de Comercio de Bogotá. (Julio de 2016). Obtenido de <https://www.ccb.org.co/>
- Carlzon, J. (S,A). *La comunicacion en el ambito laboral*. Obtenido de La comunicacion en el ambito laboral:
http://www.cca.org.mx/lideres/cursos/redaccion/comunicacion/cont_amblab.htm
- Carmelo Vasquez, G. H. (2009). *Bienestar psicològico y salud: Aportaciones desde la psicologia positiva*. Obtenido de Bienestar psicològico y salud: Aportaciones desde la psicologia positiva:
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58801179/articulo_2.pdf?1554437314=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DBienestar_psicologico_y_salud_Aportacion.pdf&Expires=1591478182&Signature=LmQ7S6Hv2ktgpDmcUnqoYtDiWSh3NoY3XAAbKy8s2tj7Zl7mdejRiopny
- Carol, M. E. (2012). *Percepción de sentido de vida en universitarios colombianos*. Obtenido de Percepción de sentido de vida en universitarios colombianos:
<https://www.redalyc.org/pdf/801/80127000009.pdf>
- Carro, R. &. (2012). *PRODUCTIVIDAD Y COMPETIVIDAD*. Obtenido de PRODUCTIVIDAD Y COMPETIVIDAD:
http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Casas, D. (04 de 08 de 2016). *ascendo.blog*. Obtenido de <https://blog.acsendo.com/>
- Castellanos Cabrera, G. L., Gómez Restrepo, D. C., & Palacios Chamat, C. P. (2019). La Felicidad en el Trabajo.
- Castillo Herminia, V. R. (2013). *FACTORES ORGANIZACIONALES: SU IMPACTO EN LA ESTRATEGIA DE EQUIPOS DE TRABAJO*. Obtenido de FACTORES ORGANIZACIONALES: SU IMPACTO EN LA ESTRATEGIA DE EQUIPOS DE TRABAJO:
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/3.17.pdf>
- Castro, S. (18 de febrero de 2020). *IEPP*. Obtenido de <https://www.iepp.es/>
- Celada, S., Gomes, F., & Varela, J. (2016). Felicidad en el Trabajo. Argentina.
- Cofide. (2019). Relaciones laborales: la clave del éxito de una empresa. *COFIDE*.
- Colomar, J. E. (2019). *Cómo mantener buenas relaciones interpersonales*. Obtenido de Cómo mantener buenas relaciones interpersonales: <https://www.psicologia-online.com/como-mantener-buenas-relaciones-interpersonales-4135.html>
- Content, R. (13 de junio de 2019). *blog*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog>
- Contreras, R. d. (2012). DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES . *Red Tercer Mileno*.
- Cortés, L. S. (S,A). *Salud física y emocional*.
- Cruz Mejia, J., Ramirez, S. M., & Sanchez, D. P. (julio de 2015). LA FELICIDAD ORGANIZACIONAL, UN NUEVO RETO DE INTERVENCIÓN EN LA GESTIÓN HUMANA PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD Y MOTIVACIÓN LABORAL. Bogotá, Colombia.
- Ramirez Cubilete, S. Y. (2013). Políticas y practicas de Recursos humanos.

- Díaz Bravo, L. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *SciELO*.
- Diffó, M. J. (03 de Junio de 2013). *EOI*. Obtenido de <http://www.eoi.es/>
- Dutschke, G. (2013). *FACTORES CONDICIONAN TES DE FELICIDAD*. Obtenido de FACTORES CONDICIONAN TES DE FELICIDAD: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5089645.pdf>
- EcuRed*. (s.f.). Obtenido de https://www.ecured.cu/EcuRed:Enciclopedia_cubana
- Encina, G. B. (2003). *Las Relaciones Interpersonales*. California, Estados Unidos.
- Eng. (2015). *Significado de Engagement*. Obtenido de Significado de Engagement: <https://www.significados.com/engagement/>
- Equipos&talento*. (28 de Junio de 2018). Obtenido de <https://www.equiposytalento.com/>
- EUDE*. (20 de Marzo de 2019). Obtenido de Escuela Europea de Dirección y Empresa: <https://www.eude.es/>
- EUPATI. (2018). Academia europea de pacientes. *EUPATI*.
- Federación de enseñanza. (2010). Temas para la educación. *Federación de enseñanza de CC.OO*.
- Fernández López, N. (22 de Septiembre de 2014). *Finsi*. Obtenido de <http://www.grupofinsi.com/blog.asp?vcblog=1159>
- Fernández, I. (03 de agosto de 2016). Bienestar y Felicidad Organizacional. *ucsc*.
- Fernández, I. (16 de Septiembre de 2016). *CLAFO*. Obtenido de <http://www.clafo.com/index.php>
- Gil, P. S. (2011). Población de estudio y. *Curso de Metodología de la Investigación*.
- Giron, A. S. (Octubre de 2007). INFLUENCIA DE LAS EMOCIONES EN EL DESEMPEÑO LABORAL. Guatemala.
- Gympass*. (19 de Junio de 2017). Obtenido de <https://blog.gympass.com/es-mx/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- ISO. (2015). *Blog calidad ISO*. Obtenido de Blog calidad ISO: <http://blogdecalidadiso.es/lacalidad-en-los-procesos-de-produccion/>
- ISOTools. (Agosto de 2016). *ISOTools*. Obtenido de ISOTools: <https://www.isotools.org/2016/08/18/hseq-beneficios-nos-aporta/>
- Jiménez, L. (7 de diciembre de 2017). *EducaFood*. Obtenido de <https://educafood.com/>
- Jiménez, M. L. (2006). EMOCIONES POSITIVAS. *Papeles del Psicólogo*, 9-17.
- José, L. J. (2000). *ORIENTACIÓN AL LOGRO Y EVITACIÓN AL ÉXITO EN POBLACIÓN QUE HABITA LA REGIÓN NOROESTE DEL DESIERTO DE MÉXICO*. Obtenido de ORIENTACIÓN AL LOGRO Y EVITACIÓN AL ÉXITO EN POBLACIÓN QUE HABITA LA REGIÓN NOROESTE DEL DESIERTO DE MÉXICO: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/200-735-1-PB.pdf>

- La Tercera*. (29 de Noviembre de 2014). Obtenido de Hlstorico:
<https://www.latercera.com/canal/historico>
- Lacunza, A. B., & Contini, E. N. (2016). Relaciones interpersonales positivas: los adolescentes como protagonistas. *Psicodebate* , 73-94.
- Líderes*. (2015). Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/?force=1>
- Linares, R. (2020). *El prado psicólogos*. Obtenido de El prado psicólogos.
- López, J. P. (13 de Mayo de 2019). Obtenido de <https://www.eclass.com/cl/>
- López, N. F. (22 de septiembre de 2014). *Finsi*. Obtenido de <http://www.grupofinsi.com/blog.asp?vcblog=1159>
- LRH. (2005). *LosRecursosHumanos.com*. Obtenido de <https://www.losrecursoshumanos.com/desarrollo-del-personal-en-las-organizaciones/>
- Macias Martinez, C. (30 de Marzo de 2016). *uteIBlog*. Obtenido de <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- Marcantonio, C. (05 de Diciembre de 2017). Concepto y alcance del término Engagement. *Revista Aregtina de Investigaciòn*.
- MasyMejor. (2019). Desarrollo personal. *MásyMejor*.
- MedlinePlus. (2019). Salud Mental. *MedlinePlus Información de salud para usted*.
- MEJIA CRUZ, J., RAMIREZ , S. M., & SANCHEZ, D. P. (2015). LA FELICIDAD ORGANIZACIONAL, UN NUEVO RETO DE INTERVENCIÓN EN LA GESTIÓN HUMANA PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD Y MOTIVACIÓN LABORAL.
- Merco*. (2019). Obtenido de <https://www.merco.info/co/>
- Miranda, M. d. (21 de Agosto de 2019). *NBS*. Obtenido de <https://www.nbs.es/>
- Monsalve, D. R. (2020). *LOS FACTORES DE PRODUCTIVIDAD QUE DETERMINAN LA FELICIDAD LABORAL*. Bogotá D.C.
- Monsalve, D. R. (2020). *LOS FACTORES DE PRODUCTIVIDAD QUE DETERMINAN LA FELICIDAD LABORAL*. Obtenido de LOS FACTORES DE PRODUCTIVIDAD QUE DETERMINAN LA FELICIDAD LABORAL:
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7889/1/919887-2020-I-GTH.pdf>
- Montoya, C. A. (2009). EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO COMO HERRAMIENTA PARA EL ANÁLISIS DEL CAPITAL HUMANO. *Revista Científica "Vision del Futuro"*.
- MORAL, O. V. (2012). *La SALUD MENTAL de las y los TRABAJADORES*. Obtenido de La SALUD MENTAL de las y los TRABAJADORES: https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2015/11/salud_mental_trabajadores.pdf
- Morales, P. C. (2012). Aplicación de la psicología positiva en el ámbito laboral. *SCIELO*.
- Moràn, I. (04 de Diciembre de 2017). *LA VANGUARDIA*. Obtenido de <https://www.lavanguardia.com/>

- Napoli, M. L., & Corvalán de Mezzano, A. N. (2017). El rol del psicólogo laboral en la ergonomía. *IX Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXIV Jornadas de Investigación XIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*.
- Olea, N. B. (s.f.). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/>
- Olmos, M. (05 de mayo de 2020). *algoritmers*. Obtenido de <https://www.algoritmers.com/>
- Oros, L. (2009). *El Valor Adaptativo de las Emociones Positivas*. Obtenido de El Valor Adaptativo de las Emociones Positivas.: <https://www.redalyc.org/pdf/284/28412891010.pdf>
- Orozco Rincón, E. A., López Ruiz, E., Zuleta, P., López, D., Giraldo, M. C., Gómez, M. T., . . . Páes, Á. (2013). Rol del psicólogo en las organizaciones. *Revista Virtual de Ciencias Sociales y Humanas* .
- Ospina, P. G. (2019). *INFLUENCIA DE LA FELICIDAD EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LAS ORGANIZACIONES DE COLOMBIA*. Obtenido de INFLUENCIA DE LA FELICIDAD EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LAS ORGANIZACIONES DE COLOMBIA: https://www.researchgate.net/publication/337800503_INFLUENCIA_DE_LA_FELICIDAD_EN_LA_PRODUCTIVIDAD_DE_LOS_TRABAJADORES_EN_LAS_ORGANIZACIONES_DE_COLOMBIA
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 227-232.
- Perez, E. C. (2013). *Psicología organización y del trabajo: aproximación histórica, conceptual y principales tendencias* . ICESI.
- Raffino, M. E. (2020). *Relaciones interpersonales*. Obtenido de Relaciones interpersonales: <https://concepto.de/relaciones-interpersonales/>
- Recurso Humano Positivo*. (18 de julio de 2013). Obtenido de <https://rhpositivo.net/>
- RECURSOS HUMANOS TV*. (14 de mayo de 2019). Obtenido de <https://www.recursoshumanos.tv/>
- Reguera, L. (2019). El apoyo social: el mejor pilar de nuestro bienestar. *Lamenteesmaravillosa*.
- Rincón, G. B. (2017,2018). *INFLUENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, AMBIENTE LABORAL, FELICIDAD Y MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR*. Obtenido de INFLUENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, AMBIENTE LABORAL, FELICIDAD Y MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR: https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/88341/Influencias_de_la_comunicacion_%20ambiente_laboral_felicidad_y_motivacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, C. (08 de marzo de 2019). Organizaciones positivas ¿y esto qué es? ¿cómo se trabaja? *RRHH Digital* .
- Rodríguez, L. A. (2012). *La cultura Organizacional*. Obtenido de La cultura Organizacional: <https://www.eoi.es/blogs/lorenaltagraciamarcos/2012/02/27/la-cultura-organizacional/#comments>

- Rodríguez, M. (2013). Sentido de la vida y Salud mental. *Acontecimiento*.
- Rodríguez, V. (S.f.). *Colombianos exitosos*. Obtenido de <https://www.coexitosos.com/>
- Rubio, N. M. (s.f.). *Psicología y mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/>
- Ruiz, M. J. (Marzo de 2018). Modelo de Felicidad Organizacional para mejorar indicadores de gestión en Empresas de Servicios.
- S, A. (2016). HSEQ: ¿Qué beneficios nos aporta? *ISOTools Excellence*.
- S, A. (2017). Orientación al logro: herramienta útil para el futuro. *Aicad Business School*.
- Salanova, M., Llorens, S., & Martínez, I. (2016). APORTACIONES DESDE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL POSITIVA PARA DESARROLLAR ORGANIZACIONES POSITIVAS Y RESILIENTES. *Papeles del psicólogo*, 177-184.
- Salud, O. M. (1948). *OMS*. Obtenido de <https://www.who.int/es>
- Sanfeliciano, A. (2018). Diseños de investigación: enfoque cualitativo y cuantitativo. *La mente es maravillosa*.
- Trujillo, X. (Diciembre de 2019). ENTORNO LABORAL SALUDABLE: IMPACTO DE LA INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA SALUD MENTAL DEL TRABAJADOR. Quito, Ecuador.
- Universidad Privada del Norte*. (20 de octubre de 2017). Obtenido de <https://blogs.upn.edu.pe/postgrado/>
- Utel Blog*. (29 de Septiembre de 2017). Obtenido de <https://www.utel.edu.mx/blog>
- utelBLOG*. (29 de Septiembre de 2017). Obtenido de <https://www.utel.edu.mx/blog>
- Valdano, C. (26 de mayo de 2017). Obtenido de <https://www.corinavaldano.com/blog/la-importancia-de-las-emociones>
- Vargas Bustos, J. A., & Velasco del Valle, M. V. (2015). PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL: CONSIDERACIONES GENERALES.
- Vélez, M. A. (2016). SOBRE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL Y DEL TRABAJO EN COLOMBIA. *Dialnet*, 131-153.
- Villaplana, A. C. (2002). TEORÍAS Y MODELOS: FORMAS DE REPRESENTACION DE LA REALIDAD. *Revista Comunicaciòn*, 1-14.
- Zambrano Nancy, Z. N. (2016). *PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA HSEQ DE COLOMBIA S.A.S*. Obtenido de *PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA HSEQ DE COLOMBIA S.A.S*: <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/410/Trabajo%20de%20Grado%20.pdf?sequence=1>
- Zuleima Cogollo Milanès, E. G. (2010). *Condiciones laborales en enfermeras de Cartagena, Colombia*. Obtenido de *Condiciones laborales en enfermeras de Cartagena, Colombia*: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/15625/18156>

Anexos



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos, ¡Ese nuestro objetivo!

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN:
FELICIDAD ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE RESTAURANTES
ADSCRITOS A LA ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE GASTRONOMÍA ACDRES
CAPÍTULO NORTE DE SANTANDER**

Para cumplir con el objeto de la investigación mencionada, el equipo investigador conformado por Eliana María Ibáñez Casadiegos C.C. 1095806630 estudiante de Maestría de la Universidad de Pamplona y las estudiantes de décimo semestre de psicología María Alejandra Parada C.C. 1093799575, Jailyñ Ortiz C.C. 1093792366 y docente coinvestigadora Mauna Nilho Barrena C.C. 1090411290, solicitan de su colaboración como participante con el objetivo de Conocer la percepción de la felicidad organizacional de los empleados de restaurantes adscritos a la Asociación Colombiana de Gastronomía ACDRES capítulo Norte de Santander. Para esto se garantiza la confidencialidad del material escrito y audiovisual que se recopile durante su participación en la entrevista. Cabe agregar que la entrevista semiestructurada está diseñada para responder en un tiempo no mayor a una hora, en esta se indagan preguntas entorno a la dimensión personal, y laboral las cuales cuentan con categorías de análisis. Así mismo, se deja en manifiesto que su participación es voluntaria, así que puede retirarse de la misma en cualquier momento sin que esto tenga alguna repercusión.

Permiso de atención y confidencialidad
Artículo 5°. El presente código deontológico y ético se refiere a las reglas y normas que regulan las relaciones de los psicólogos/as entre colegas, con sus clientes y/o participantes o entre la sociedad y el la psicólogo/a y a todas las áreas del ejercicio profesional, investigación y docencia. Estas normas se aplican tanto al psicólogo/a graduado como al estudiante de psicología.
Artículo 21°. Todo tipo de material estrictamente psicológico, tanto de evaluación cuanto, de intervención o tratamiento, queda reservado al uso de los/as Psicólogos/as, quienes, por otra parte, se abstendrán de facilitarlos a otras personas no competentes. Los/as Psicólogos/as gestionarán o en su caso garantizarán la debida custodia de los documentos psicológicos.
Título 7. Secreto profesional
Artículo 35°. El psicólogo/a esta obligado a guardar el secreto profesional en todo aquello que por razones del ejercicio de su profesión haya recibido información.
Artículo 36°. Toda la información que el/la Psicólogo/a recoge en el ejercicio de su profesión, sea en manifestaciones verbales expresas de sus clientes, sea en datos psicotécnicos o en otras observaciones profesionales practicadas, está sujeta a un deber y a un derecho de secreto profesional, del que, sólo podría ser eximido por el consentimiento expreso del cliente. El/la Psicólogo/a velará porque sus eventuales colaboradores se atengan a este secreto profesional Artículo 37°. En el ejercicio de su profesión, el/la Psicólogo/a mostrará un respeto escrupuloso del derecho de su cliente a la propia intimidad. Únicamente recabará la información estrictamente necesaria para el desempeño de las tareas para las que ha sido requerido, y siempre con la autorización del cliente.
Artículo 38°. Cuando la evaluación o intervención psicológica se produce a petición del propio sujeto de quien el/la Psicólogo/a obtiene información, ésta sólo puede comunicarse a terceras personas, con expresa autorización previa del interesado y dentro de los límites de esta autorización.



Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tel: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos, ¡Ese nuestro objetivo!

Teniendo en cuenta lo anterior,
Una vez informado/a sobre los propósitos y objetivos que se llevarán a cabo en la investigación, autorizo al equipo investigador, para realizar la aplicación de la entrevista semiestructurada con fines académicos.
Declaro que he recibido la explicación de forma clara, precisa, concisa y en lenguaje sencillo de los criterios de beneficio y efectos iatrogénicos que posiblemente se puedan presentar durante el transcurso de la entrevista. Reconozco que se me ha dado la oportunidad de hacer toda clase de preguntas y observaciones respecto a la investigación, de igual forma me fue aclarado que los fines de la actividad son netamente académicos y por consiguiente las entrevistadoras estarán tomando nota, grabación de audio o video de dicho proceso.
En forma expresa manifiesto a usted que he leído y comprendido íntegramente este documento, por lo cual acepto su contenido y las consecuencias que de él se deriven.

Nombre	Cedula	Firma
Carlos Alberto Aracely G	73.142.314	[Firma]
Dina Lidia Pérez Bush	37276552	[Firma]
Ledy Shanna Danks O	109028180	[Firma]
Claudia Rincon	2788009	Claudia
Wilma Giovann. Ros Rodriguez	109028352	[Firma]
Juan de Jesús Garcia	13485106	[Firma]
José Daniel Rangel Vega	1093764035	[Firma]
Luis Eduardo Cortés Ortiz	1090999183	[Firma]
Kelly Yessenia Díaz H.	1090365316	Kelly Díaz H.

Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tel: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750

Anexo 1. Consentimiento informado

