FELICIDAD EN EL TRABAJO Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN UN GRUPO DE TRABAJADORES OFICIALES ADSCRITOS A LA VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN UNA EMPRESA PÚBLICA DE SEGURIDAD SOCIAL EN CALI

TANIA GARRIDO LAGUNA

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
SANTIAGO DE CALI, 2017

FELICIDAD EN EL TRABAJO Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN UN GRUPO DE TRABAJADORES OFICIALES ADSCRITOS A LA VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN UNA EMPRESA PÚBLICA DE SEGURIDAD SOCIAL EN CALI

TANIA GARRIDO LAGUNA

Trabajo de investigación presentado para optar
Al título de Magister en Administración
Directora
INGRID CAROLINA GOMEZ
Psicóloga, Mg en Educación

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
SANTIAGO DE CALI, 2017

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de investigación fue realizado bajo la supervisión de la directora Ingrid Carolina Gómez, a quien me gustaría expresar mi más profundo agradecimiento, por hacer posible la realización de este estudio. Además, de agradecer su paciencia, tiempo y dedicación que tuvo para que esto saliera de manera exitosa.

A mis padres, por darme la vida y apoyarme en todo lo que me he propuesto.

A mi padre, por ser el apoyo más grande durante mi educación universitaria, ya que sin él no hubiera logrado mis metas y mis sueños. Por ser mi ejemplo a seguir, por enseñarme a seguir aprendiendo todos los días sin importar las circunstancias y el tiempo.

A mi madre, por ser la mujer que me enseño hacer las cosas con amor. Por toda la ternura que me da y por fomentar en mi unos principios y valores que en el día de hoy me han llevado a ser la gran persona que soy.

A mi novio Miguel Andrés Muñoz, que con su apoyo y sus palabras de aliento, logró que nunca me diera por vencida y aporto valiosos comentarios en la realización de este trabajo.

A mis maestros, que compartieron conmigo sus conocimientos para convertirme en la profesional que soy, por su tiempo, dedicación y por su pasión por la actividad docente.

Y mis mayores agradecimientos van para Dios, por brindarme la oportunidad de vivir, por darme unos hermosos padres, un excelente novio, por direccionarme a una excelente tutora y unos maestros capacitados para lograr que mi proyecto se hiciera realidad.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....5
1. PROBLEMA…….....7
1.1Antecedentes…….……..7
1.2Formulación del problema……..12
2. OBJETIVOS…….....15
2.1 Objetivo general…….....15
2.2 Objetivos específicos…….....15
3. JUSTIFICACION.....16
4. MARCO REFERENCIAL……18
4.1 Marco Teórico …..….....18
4.2 Marco Contextual……22
5. METODÓLOGÍA.....29
5.1 Tipo de Investigación.....29
5.2 Sujetos.....29
5.3 Instrumentos.....30
5.4 Procedimiento.....31
6. RESULTADOS……....33
6.1 Indicadores de felicidad laboral…….33
6.2 Indicadores de calidad de vida laboral……..…..35
6.3 Relaciones entre variables sociodemográficas, calidad de vida y felicidad laboral..….38
6.4 Respuesta de tres sujetos en algunos de los niveles de la variable de felicidad laboral y calidad de vida…….……..41
7. DISCUSION……45
8. CONCLUSIONES……...51
9. REFERENCIAS…….....54
ANEXOS……..… 59

0. INTRODUCCIÓN

Ser feliz es la máxima aspiración del ser humano. Desde los primeros estudios filosóficos, la felicidad ha sido un tema de gran importancia. Como expone el filósofo francés Blaise Pascal en el siglo XVII, todos los hombres buscan la manera de ser felices sin ninguna excepción, siendo este el motivo de sus actos (Planells, 1988). En los tiempos modernos, la creciente cantidad de libros de autoayuda presentes en las librerías y la existencia de cada vez más estudiosos enfocados en desarrollar este tema, reafirman la necesidad de entender el concepto de felicidad.

En este sentido, es indudable el gran impacto que tiene la felicidad laboral y la calidad de vida laboral en el ser humano y por ende en las empresas, ya que son factores indispensables para que los trabajadores rindan óptimamente en una organización y puedan cumplir con todos los objetivos organizacionales.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo explorar la relación entre la felicidad laboral y la calidad de vida laboral en un grupo de 25 trabajadores oficiales adscritos a la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano en una empresa pública de seguridad social en Cali. Para ello, se hizo un estudio exploratorio-descriptivo en el cual se aplicaron dos cuestionarios que evalúan por un lado, la felicidad laboral (*The Happiness at Work Survey)* y por otro, la calidad de vida laboral (tomando tres escalas del Cuestionario QPW-5).

En los resultados obtenidos se describen las medidas de tendencia central como la media para observar hacia donde tienden los datos en cada uno de las escalas evaluadas y de dispersión como la desviación estándar que muestra que tan dispersos están los datos frente a la media, con el fin de evaluar indicadores de las variables de felicidad laboral y calidad de vida laboral en la muestra seleccionada (N=25). Se consideró conveniente presentar tres casos atípicos o que dieron respuestas diferentes en algunos ítems que fueron presentados en los resultados, que hacían que las medidas de tendencia central, como la media y la desviación estándar fluctuara datos extremos a la media poblacional general. Estos 3 casos se relacionaron en la edad (promedio de 40 años), con el fin de mostrar diferencias significativas en algunas respuestas de las subescalas en ambas pruebas. En general los indicadores encontrados y que se relacionan con ambas variables están relacionados con la baja motivación, con las condiciones del puesto de trabajo, sin oportunidad de crecimiento e inadecuada administración del tiempo libre, que se refleja en el agotamiento y en el tiempo que pasan las personas en el trabajo.

Se concluye, que en las empresas se deben tener en cuenta factores motivacionales, que permitan que los trabajadores perciban un ámbito laboral que les genere felicidad laboral y calidad de vida laboral, lo cual ocasionará que disfruten lo que hacen, tengan un equilibrio en su vida laboral y personal, para que posiblemente sientan que están laborando bajo óptimas condiciones, reflejadas no solo en un buen salario sino también en un buen clima laboral, en el cual se tengan en cuenta aspectos de calidad que mejoren la vida del trabajador y genere empleados felices.

Finalmente, a partir de este trabajo de investigación se presentan algunas propuestas de lineamientos y acciones para la creación de políticas en el área de talento humano que influyan

en el desarrollo de empleados sanos y felices, y como resultado, organizaciones saludables enfocadas en un mayor desarrollo personal y laboral del trabajador .

1. PROBLEMA

1.1 Antecedentes

Espinosa Crespo (2014), realizó una investigación de tipo correlacional, a partir del planteamiento de la pregunta ¿cómo y hasta qué punto la felicidad en el trabajo está ligada a la creatividad? Para el estudio se utilizó la encuesta "*Happiness Survey",* la cual se aplicó a todos los integrantes de la Consultora de Desarrollo Organizacional *The Edge*: en total 40 participantes, 31 mujeres y 9 hombres de nivel socio-económico medio-alto y bajo y con una edad promedio de 33 años. El estudio concluyó que no hay significancia en cuanto a que los trabajadores felices son más creativos. Se puede plantear como una limitación del estudio, que quizás la muestra es muy pequeña, y que además la encuesta está desarrollada para medir más variables como la productividad y motivación. La muestra no tiene equidad en cuanto al género de los participantes, puesto que la mayoría de colaboradores de la consultora son mujeres.

López y Fierro (2015), llevaron a cabo la investigación "Determinantes de la felicidad en los administradores": una investigación realizada en las farmacias del Grupo Difare en Ecuador, cuyos objetivos fueron 1) explorar las definiciones conceptuales de la felicidad, revisando la literatura más relevante del tema y 2) identificar cuáles son las principales causales que hacen variar los niveles de felicidad entre un individuo y otro. Los datos obtenidos para la investigación los recogieron a través de una encuesta online durante el mes de julio de 2013, aplicada a 265

administradores de las farmacias del Grupo Difare. Para medir la felicidad se utilizó una encuesta de felicidad en el trabajo, basada en el modelo de bienestar desarrollado por la *New Economics Fundation* de la Oficina de Ciencias del gobierno británico. Este modelo reconoce que la felicidad en el trabajo es un sistema fluido con múltiples factores que se interconectan como: 1) La experiencia general en el trabajo, que responde a cómo se sienten los trabajadores y que mide los afectos positivos y negativos. 2) El desempeño en el trabajo, en donde se registra la autonomía, la sensación de progreso, relaciones en el trabajo y libertad de expresar la identidad. 3) El Sistema empresarial, que hace emerger las percepciones acerca de qué tan satisfechos se encuentran los empleados con el ambiente físico, el sistema de gestión, el diseño del trabajo y el valor social de la empresa. Estos factores, finalmente, se conectan con los recursos personales del empleado como felicidad personal, resiliencia, vitalidad y equilibrio vida personal-trabajo (Marks, 2012). El diseño de la investigación que aplicaron fue cuantitativo y cualitativo. Se realizaron preguntas tanto cualitativas, para determinar condiciones demográficas, como cuantitativas, para encontrar el nivel de bienestar subjetivo y de otros 9 indicadores: dominios como salud, apoyo social, bienestar psicológico, felicidad laboral, bienestar familiar, balance trabajo-vida, afectos positivos, espiritualidad y acceso a educación cultura y recreación. Las escalas utilizadas fueron del 1 al 7, siendo 7 el calificativo superlativo y 1 la peor calificación posible. Se establecieron rangos del 1 al 3 para calificar a los individuos con bajo nivel de felicidad, del 3 al 5 para un nivel de felicidad medio y del 5 al 7 para los individuos con un nivel de felicidad alto.

En general los resultados fueron bastante positivos, ya que mostraron que el 75% de los administradores de las farmacias de Grupo Difare tiene un alto nivel de felicidad, el 24% media y el 1% baja. El factor determinante más influyente en la felicidad de los administradores de las

farmacias del grupo Difare es el bienestar psicológico. Por tal razón los investigadores recomendaron enfocar los esfuerzos a la formación de los factores que promueven este indicador. Por ejemplo, instruyendo a los colaboradores en psicología positiva, lo cual puede crear una herramienta importante para avanzar hacia la construcción de una ventaja competitiva sostenible en el tiempo (Achor, 2010). Las empresas requieren crear espacios en donde se fomenten las emociones positivas, el fortalecimiento de relaciones sociales y la creación de significado superior en el trabajo.

Rodríguez y Gordillo (2015), realizaron una investigación que tuvo como objetivo diseñar un programa para incrementar emociones positivas en empresas del sector financiero con el fin de incrementar el bienestar y la calidad de vida laboral. Hicieron una conceptualización de la Psicología Positiva, sus campos de aplicación y como ésta ha influenciado de manera efectiva en las organizaciones. Esto con el fin de lograr organizaciones saludables y resilientes, preparándolas para momentos de crisis, optimizando sus niveles de servicio y productividad. De igual manera presentaron una serie de estrategias que incrementan el bienestar, la satisfacción laboral, la motivación y la calidad de vida en los empleados. El proyecto se desarrolló en tres fases; la primera, es la aplicación de una encuesta para medir los niveles de felicidad del empleado, la percepción que tienen del trabajo que desarrollan y de la organización en la que trabajan. La segunda fase, se basa en el modelo PERMA planteado por Martin Seligman, el cual busca incrementar la felicidad a través de las emociones positivas, el compromiso, las relaciones positivas, el significado y el sentido de logro; por medio de éste se plantea una serie de actividades que conforman el programa “Pausas Felices”. Finalmente, se aplicó la encuesta de felicidad como post-test para identificar el incremento del bienestar en los empleados y hacer una proyección de mantenimiento a largo plazo del mismo.

Dutschke (2013), realizó una investigación con los siguientes objetivos: 1. Identificar factores y variables que contribuyen a la felicidad de los profesionales 2. Construir un cuestionario que permita evaluar el nivel de felicidad organizacional y 3. Comprobar la fiabilidad del cuestionario a través de su aplicación en diferentes sectores de actividad. Para desarrollar el primer punto se enviaron cuestionarios con preguntas abiertas a profesionales (empleados) con funciones no operarias. Para acceder a los encuestados se utilizó la base de datos de APG (Asociación Portuguesa de Recursos Humanos). Al final se obtuvieron 969 respuestas (Error de Muestreo del 3,1 por 100 con Nivel de Confianza del 95 por 100). En este primer cuestionario se hicieron tres preguntas abiertas: 1. ¿Qué es necesario para estar feliz? 2. ¿Qué es necesario para estar feliz en la organización en que trabaja? 3. ¿Qué es necesario para estar feliz en su función? La primera pregunta la hicieron solamente para facilitar la respuesta a las siguientes. Después de recibir las respuestas, se aplicó un análisis de contenido a través del programa Atlas TI para identificar factores, variables y desarrollar un cuestionario inicial. En este cuestionario se consideraron las variables de Felicidad en Organización, Felicidad en Función y Datos Personales del encuestado. En total, el cuestionario tuvo 86 preguntas. La validez del cuestionario lo comprobaron a través de tres métodos complementarios: 1. El cuestionario se diseñó considerando el análisis de contenido. 2. Después de hacer un primer esbozo, la propuesta de cuestionario la enviaron a tres expertos (Catedrático de Universidad, Director General de Empresa, Experto en Dirección de Recursos Humanos). Después de dos interacciones se realizaron las recomendaciones. 3. Se hizo un primer test con diez encuestados y agregaron las sugerencias. El cuestionario definitivo se envió a profesionales (empleados) en Portugal a través de base de datos de APG (Asociación Portuguesa de Recursos Humanos). Al final se obtuvieron 1079 (Error de Muestreo del 3 por 100 con Nivel de Confianza del 95 por 100). A través de la

metodología utilizada fue posible identificar variables que más contribuyen a la felicidad en la organización. Por tal razón dentro de las conclusiones de este estudio se verifico que la remuneración no es el factor más importante para que un profesional se sienta feliz. Antes, son más importantes el reconocimiento, posibilidad de desarrollo personal, profesional y el ambiente interno.

Hosie, Sevastos y Cooper (2007), realizaron un trabajo de investigación con 400 profesionales en Australia, en el cual buscaron relacionar empleados más felices y mayor productividad. Los autores consideraron como modelo teórico "*The happy productive worker thesis*" desarrollado por Staw (1986). El modelo considera dimensiones que evalúan felicidad profesional, como características personales, tipologías en la función, definición de objetivos, flujo de trabajo, equilibrio entre trabajo y familia, satisfacción en el trabajo. Los autores concluyen que existe una correlación positiva entre el rendimiento de la organización y empleados más felices. Lo cual demuestra una relación entre productividad y felicidad.

Salas, Alegre y Fernández (2013) en su estudio “La medición de la felicidad en el trabajo y sus antecedentes”: Un estudio empírico en el Área de Alergología de los Hospitales Públicos Españoles, proponen un modelo integrativo que plantea que la felicidad en el trabajo se compone de tres hipótesis ya consolidados en la literatura. La primera hipótesis de esta investigación es que la felicidad en el trabajo es la variable latente que tiene como variables explicativas el compromiso individual, la satisfacción laboral y el compromiso organizativo afectivo. El modelo analizó cómo mejorar la felicidad en el trabajo en un contexto intensivo en conocimiento, como es el de los médicos españoles especialistas en alergología, para lo que se consideró el papel del liderazgo transformacional como

variable explicativa. La segunda hipótesis fue que el liderazgo transformacional tiene un efecto directo y positivo sobre la felicidad en el trabajo. Además, valoró el papel mediador de la capacidad de aprendizaje organizativo de esa relación, por lo que *la tercera hipótesis* afirmo que la capacidad de aprendizaje organizativo tiene un efecto mediador en la relación entre el liderazgo transformacional y la felicidad en el trabajo. Utilizando modelos de ecuaciones estructurales, mostraron que los resultados confirman las tres hipótesis, es decir, que la felicidad en el trabajo puede medirse de la forma propuesta, alcanzando una excelente capacidad explicativa, que el liderazgo transformacional tiene un efecto directo y positivo sobre la felicidad en el trabajo y que la capacidad de aprendizaje organizativo explica mejor la relación entre el liderazgo transformacional y la felicidad en el trabajo, que si sólo consideramos la relación directo de estas dos últimas variables. Los resultados, por tanto, van a permitir sugerir que las organizaciones deberían reconsiderar el papel del liderazgo transformacional y del aprendizaje organizativo para mejorar la gestión de los recursos humanos en las organizaciones de servicios públicos del sector sanitario, especialmente afectadas por el síndrome de *burnout* o síndrome de desgaste profesional, dadas las importantes implicaciones que la mejora de la calidad de vida en el trabajo puede tener en este sector.

1.2 Formulación del problema

El tema de la felicidad y la calidad de vida laboral siempre me han llamado la atención por el impacto que tienen en el individuo y por ende en las empresas. Por esta razón decidí realizar el estudio en una empresa del sector público, ya que al igual que las empresas del sector privado donde he tenido la oportunidad de laborar, me sirvieron como base para observar que las

compañías en medio de tanta presión por las metas y por cumplir estándares de calidad, se han sumergido poco a poco en ambientes de conflicto y estrés, lo cual ha afectado la calidad de vida en el trabajo. Por tal razón se hace necesario pensar en la importancia qué es, el tener un ambiente laboral con buenas condiciones, que generen por ende felicidad en el trabajo.

De acuerdo al autor Palacio (2014), las personas cuando se encuentran realizando sus actividades laborales, permanecen durante largas jornadas en el trabajo y esto implica un desgaste de energía y esfuerzo, para cumplir con los requisitos que exigen la organización, la sociedad y la familia misma. En este punto, es donde él afirma, que la psicología organizacional positiva puede intervenir, ya que al incrementar la calidad de vida, el bienestar, la salud y las prácticas saludables de los trabajadores, se obtendrán organizaciones saludables que gesten interacciones armónicas y generen mayores beneficios para todos los que de alguna forma intervienen en el proceso laboral. En definitiva, menciona que tener comportamientos organizacionales acordes, con condiciones de trabajo adecuadas, afectos y pensamientos positivos y con bienestar psicológico, genera personas con altos niveles de energía, entusiasmo y placer en sus lugares de trabajo; ya que estos trabajadores serán personas con vidas más activas y productivas y mantendrán su ambiente de trabajo de una manera más positiva, controlando aquellas variables que pueden estar interviniendo, y fortaleciendo sus capacidades y destrezas para alcanzar los logros esperados, para que al final, sean personas sanas y felices en su puesto de trabajo y en sus vidas personales.

La Revista Portafolio, en su artículo “Lograr la felicidad laboral si es posible”, publicado el 30 de julio de 2016 en su página web, menciona a Ernesto Rey Moreno, presidente de la firma Reymoreno y socio de PILife, quien al lado de Samuel Arias y Juan David Rojas,

explica que “se trabaja mucho sobre el medio ambiente, se trabaja sobre muchas situaciones que generen impacto social y bienestar a la sociedad en muchos aspectos, pero no se ha definido que hay un trabajo imperativo, antes que cualquier otro: y es que cada individuo sea feliz”. En una empresa puede haber un golfito, una sala de juegos para el entretenimiento de los empleados o una compensación salarial, pero eso no garantiza la felicidad.

Rey Moreno señala además que las compañías no pueden creer que el bienestar no se puede confundir con la felicidad. “El hecho de que las personas estemos hoy tan bombardeadas por una información negativa reduce el campo de la felicidad, si no hay un replanteamiento sobre esa información y no se da una mirada hacia lo positivo no puede darse la felicidad. Así, puede existir gente con bienestar, pero no feliz. Anota igualmente, que en el campo empresarial existen metodologías para que las empresas definitivamente se centren en resolver el problema de la felicidad. Bajo un método la persona identifica todo aquello que la puede hacer de mente positiva. Empieza a tener imaginación, a sentir que tiene apreciación, y eso hace que todo el entorno empresarial, la unión de todos los integrantes de la organización, sea un conjunto de colaboración. Con esta propuesta, dice Rey “estamos confirmando a las empresas que no es un problema de narcisismo, ni de romanticismo y que debe ser seriamente abordado”. Desde su perspectiva, la recomendación es que no hay que tenerle miedo a la felicidad.

¿Qué relación hay entre la felicidad laboral y la calidad de vida laboral en un grupo de trabajadores oficiales adscritos a la Vicepresidencia del Servicio al Ciudadano de una empresa pública de seguridad social en la ciudad de Cali?

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Explorar la relación que existe entre la felicidad laboral y la calidad de vida laboral en un grupo de trabajadores oficiales adscritos a la Vicepresidencia del Servicio al Ciudadano de una empresa pública de seguridad social en la ciudad de Cali.

2.2 Objetivos específicos

- Identificar los niveles de felicidad laboral en un grupo de trabajadores oficiales adscritos a la Vicepresidencia del Servicio al Ciudadano de una empresa pública de seguridad social en la ciudad de Cali.

- Identificar los niveles de calidad de vida laboral en un grupo de trabajadores oficiales adscritos a la Vicepresidencia del Servicio al Ciudadano de una empresa pública de seguridad social en la ciudad de Cali.

- Proponer lineamientos y acciones para una política en el área de talento humano, a los directivos de una empresa pública de seguridad social en la ciudad de Cali.

-

3. JUSTIFICACIÓN

Existen investigaciones que han estudiado sobre el impacto que tiene la felicidad laboral, el ambiente y las condiciones de trabajo sobre la productividad del trabajador (Espinosa, 2014; López y Fierro, 2015, Palacio, 2014). Por otro lado, existen autores que reflejan la importancia y el impacto positivo que puede tener la felicidad y la calidad de vida laboral en las organizaciones, reflejada en que los colaboradores de la entidad no solo se sientan bien remunerados, sino que también puedan sentirse motivados y felices. No existe salario que compense un mal clima laboral. (Marks, 2012; Salanova 2008, 2009; Vera, 2006).

Además en un mundo tan cambiante y globalizado donde las empresas buscan ser competitivas, es importante destacar el impacto que tiene la felicidad laboral y la Calidad de Vida Laboral, en el logro de los objetivos organizacionales; ya que en este siglo las personas que trabajan en las empresas en su mayor parte son generación *millennial* (Ferrer, A. 2010), es decir personas que les gusta la aventura, viajar y sentirse reconocidos por las organizaciones en las cuales trabajan porque de lo contrario pueden tomar fácilmente la decisión de renunciar. Y es aquí donde se puede hablar de la felicidad laboral y la calidad de vida laboral, con el fin de que los empleadores no tengan en sus empresas, un departamento de talento humano tan operativo, que solo se dedique a responder correos, lanzar de vez en cuando campañas o solo gestionar las incapacidades de los trabajadores. La idea es que a futuro se puedan sustituir los jefes tradicionales por los ‘gefes’ (gestores de felicidad) y que el trabajo en equipo sea considerado la herramienta fundamental para el logro de los objetivos organizacionales. Además aspectos como el respaldo empresarial, la promoción interna, el apoyo y sentirse valorados, hacen de los profesionales una mayor productividad al estar liderados por ‘gefes’. El verdadero lujo de las

empresas es la suma de los talentos de sus componentes. Es importante con la nueva era, que los empleadores cambien el chip y se den cuenta que es mejor contratar personas por sus valores y actitudes que por los títulos que pueda tener. Como lo plantea Fernández(2017), las habilidades a los que muchos llaman blandas resultan ser las habilidades duras, y es aquí donde él hace la distinción de felicidad organizacional, la cual lamentablemente la ven como una parte anclada a la gerencia de recursos humanos, pero es la capacidad organizacional que genera ventaja competitiva; ya que la felicidad organizacional es la percepción de los trabajadores que están en una buena organización. Por tal razón es necesario que en las empresas se genere un ambiente de positividad, en la cual tengan como objetivo principal la construcción de relaciones confiables; lo cual generará que los trabajadores se sientan comprometidos en una empresa que les ofrece planes de reconocimiento, liderazgo firme y cercano, logrando de este modo evitar la rotación del personal y generar una ventaja competitiva que vaya desde adentro hacia afuera, logrando impactar positivamente a sus clientes, proveedores y hasta sus propios competidores.

Debido a esto es importante apoyar la creatividad individual y desarrollo de las competencias innatas de los trabajadores oficiales de la empresa pública de seguridad social en Cali, para que los colaboradores se sientan felices de poner fuerza a sus decisiones y desempeño laboral. Por lo anterior es de gran importancia aplicar políticas que promuevan la felicidad y calidad de vida laboral en la entidad, debido a que esta propicia un equilibrio entre vida-familia y trabajo del empleado en la empresa pública de seguridad social en Cali. Con el fin último de tener una mayor retención de sus trabajadores, productividad y eficiencia con un trabajador motivado en un buen entorno psicosocial. Ya que una persona alegre, vital, feliz, motivante, es fantástico, ya que generalmente es gente que busca soluciones, es creativa y es resistente a la frustración.

4. MARCO REFERENCIAL

A continuación se presenta en el primer apartado el Marco teórico en donde se expondrá lo referente a felicidad laboral que abarca temas de felicidad en el trabajo y de felicidad organizacional, como temas que se tratan en este concepto referencial. A su vez se ahondó sobre aspectos de calidad de vida laboral. Se exponen estudios que abarquen resultados sobre estos dos temas. Por otro lado en el segundo apartado, se mostrara el marco contextual de la organización en donde se trabajó y fueron seleccionados los sujetos de la muestra.

4.1 Marco teórico

4.1.1 Felicidad laboral

A pesar de que no existe un acuerdo generalizado sobre la definición de felicidad, los científicos están muy preocupados por conseguir que el hombre sea feliz, sobre todo en el ámbito laboral ya que, como afirma Duró (2009), trabajamos 56.000 horas, y vivimos unas 700.000. Dado que las personas al llegar a la madurez, permanecen gran parte de su vida diaria en los lugares de trabajo, estos se constituyen en un contexto privilegiado para el desarrollo de un ambiente de trabajo óptimo lo cual redundará en una mejor calidad de vida laboral y personal.

Hosie y Sevastos (2007), quienes plantean que en el nuevo milenio, la felicidad en el trabajo se presenta como un tema de importancia extrema; señalan que, en los últimos años, se ha producido entre los investigadores una explosión del interés por analizar la felicidad, el optimismo y los rasgos positivos del carácter. Señalan que una búsqueda realizada en una base

de datos científica (ABI/INFORM), en septiembre de 2015, dio como resultado casi setenta y ocho mil resultados, con un incremento substancial de las investigaciones a partir del año 2000. Otro dato significativo se encuentra en Internet; por ejemplo si se buscan en Google las palabras inglesas "felicidad y trabajo" (*happiness and work*), en septiembre de 2015, indicaba más de doscientos veintiséis millones de páginas web. Esto indica que el tema de la felicidad en el trabajo no es desconocido por las personas y que muchos buscan documentarse mediante los diversos canales de comunicación.

López y Fierro (2015), anotan que desde hace aproximadamente diez años, los estudios en el campo de felicidad han crecido de manera importante, creando con ello una vasta cantidad de investigación empírica acerca de los procesos y causales de la felicidad en las personas. Uno de los hallazgos más aceptados es la influencia que tiene el trabajo en la felicidad del individuo. Por ejemplo, la felicidad de un individuo se puede ver afectada negativamente cuando queda desempleado y su nivel es recuperado solamente cuando vuelve a emplearse.

Salas, Alegre y Fernández (2013), señalaron que gran parte de la investigación en el área de organización de empresas se ha centrado en profundizar en el estudio de las variables explicativas del resultado económico. Los investigadores resaltan que no hay duda de la importancia de variables como la productividad o el resultado económico como fin último de cualquier modelo de investigación científica, sin embargo, indicaron que es importante tener en cuenta una variable de especial relevancia en la vida de cualquier persona y para cualquier organización: la felicidad en el trabajo. La cual mencionaron los autores, podría considerarse el aspecto fundamental que todos pretendemos lograr en nuestras vidas, y que sería especialmente interesante estudiar cómo lograr una mejora de calidad de vida en nuestro trabajo diario,

gestionando mejor las condiciones en que lo ejercemos; ya que la felicidad en el trabajo es un concepto poco tratado por la investigación académica, aunque se hayan estudiado numerosas hipótesis relacionadas con ella a nivel individual, temporal y organizativo.

Por su parte, Alayon (2015), comenta que el tema de Felicidad es bastante amplio y que puede ser investigado desde diferentes aspectos, el cual se encuentra en auge pero que debe extender el campo de investigación. Además menciona lo interesante del tema, visto desde la administración, ya que esta, contempla todas las fases y procesos organizacionales; es relevante al momento de seleccionar empleados, para poder identificar no solamente que cumplan con los conocimientos y habilidades para desempeñar sus funciones, sino identificar que realmente tengan la actitud para enfrentar los retos de la Compañía y que conjuntamente con un plan de bienestar determinado por la empresa, contribuya al resultado de la misma. El autor concluye que seguramente la felicidad en el trabajo, como estrategia organizacional, por sí sola no tenga los efectos esperados si no se identifican las necesidades y las motivaciones individuales de los empleados. Pero que de todas maneras, es sabido que un empleado que se identifica positivamente con su empresa, tiene una menor probabilidad de ausentarse o retirarse definitivamente; por lo contrario es capaz de aportar ideas y contribuir al logro de resultados a nivel general; ocasionando que esto se convierta en la primera carta de presentación ante los clientes o usuarios o simplemente que sea el primer cliente satisfecho que puede atraer más clientes.

En este sentido, Warr (2013), anoto que las perspectivas sobre las fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo (también conceptualizado como "bienestar"), se pueden distinguir en cuanto a su enfoque principal, ya que algunas centran su atención en el ambiente y otras en los

pensamientos y sentimientos de los individuos. La mayoría de las investigaciones se han ocupado de examinar el impacto de las características de la organización o del puesto de trabajo, y relativamente poco de analizar a los trabajadores y sus cambios en los procesos cognitivos y afectivos. Cada una de dichas perspectivas tiene su valor, pero la felicidad y la infelicidad se derivan claramente de ambas fuentes. El autor señalo que desde una perspectiva centrada en el ambiente, un aspecto fundamental para entender la felicidad en el trabajo es la clasificación adecuada de las características laborales. En la Tabla 1 se presentan.

Tabla 1
Principales características laborales que afectan a la felicidad o infelicidad

Característica laboral	Sub-componentes
A1. Oportunidad de control	Influencia personal, autonomía, libertad de decisión, participación, libertad en la toma de decisiones.
A2. Oportunidad para el uso y la adquisición de habilidades.	Un entorno potencial para el uso y desarrollo de competencias y conocimientos.
A3. Metas generados externamente	Demandas externas, desafío, baja carga y sobrecarga de trabajo, identificación con la tarea, conflicto de rol, trabajo emocional, conflicto trabajo-casa.
A4. Variedad	Cambios en el contenido de las tareas y los contactos sociales, localización trabajo variada.
A5. Claridad del entorno	Resultados predecibles, requisitos claros, claridad de rol, retroalimentación sobre las tareas, baja ambigüedad respecto al futuro.
A6. Contacto con otros	Contacto social, calidad en las relaciones sociales, dependencia de los demás, trabajo en equipo.
A7. Disponibilidad de dinero	Ingresos disponibles, nivel salarial, pago por resultados.
A8. Seguridad física	Condiciones de trabajo adecuadas, grado de riesgos, calidad de los equipos de trabajo.
A9. Posición socialmente valorada	Importancia de la tarea o función, contribución a la sociedad, status en grupos valorados.
A10. Apoyo del supervisor	Consideración por parte de los jefes, trato justo por parte del supervisor, preocupación por el bienestar propio.
A11. Desarrollo de carrera	Seguridad laboral, oportunidades de promoción.
A12. Equidad	Justicia dentro de la propia organización, equidad en las relaciones de la organización con la sociedad.

Por otro lado, Warr también mostro una perspectiva centrada en la persona, en la cual existen dos aspectos importantes: las características a largo plazo (aspectos disposicionales o demográficos) y los procesos a más corto plazo (la forma de afrontar y pensar en situaciones concretas). Con respecto a las características a largo plazo, se plantean los rasgos de personalidad tales como el neuroticismo y la extraversión que se relacionan significativamente con indicadores de felicidad y bienestar, como por ejemplo la satisfacción laboral. En cuanto a las influencias a corto plazo, la felicidad se encuentra determinada, parcialmente, por los juicios comparativos, la preocupación

sobre quien soy y quien me gustaría ser, cómo será el futuro y por la evaluación relacionada con la autoeficacia, la novedad y la relevancia personal.

Finalmente Warr planteo una perspectiva combinada: la felicidad como función de las características individuales y del trabajo; por ejemplo, determinadas variables ambientales y personales pueden ser importantes para la felicidad, pero operar de forma independiente. Igualmente, ambas pueden tener un efecto moderador mutuo. Además, la interacción mutua puede desarrollarse a lo largo del tiempo. Por ejemplo, las características cognitivas, físicas o de personalidad de las personas influyen en la elección de ciertos empleos o en la preferencia por determinadas actividades de un trabajo, lo que a su vez afecta a la felicidad. Sugirió que con objeto de comprender y mejorar la felicidad de los trabajadores, resulta esencial examinar tanto los aspectos de la persona como las características ambientales.

4.2 Marco contextual

La empresa pública de seguridad social en Cali, hace parte del Sistema General de Pensiones y tiene por objeto la administración estatal del Régimen de Prima Media con Prestación Definida, las prestaciones especiales que las normas legales le asignen y la administración del Sistema de Ahorro de Beneficios Económicos Periódicos de que trata el Acto Legislativo 01 de 2005, en los términos que determine la Constitución y la Ley, en su calidad de entidad financiera de carácter especial.

El patrimonio de la Entidad estará conformado por los activos que reciba para el funcionamiento y la acumulación de los traslados que se hagan de otras cuentas patrimoniales, las transferencias

del Presupuesto General de la Nación, los activos que le transfiera la Nación y otras entidades públicas del orden nacional y los demás activos e ingresos que a cualquier título perciba.

De conformidad con el Artículo 5 del Decreto No. 4936 del 29 de diciembre de 2011, las principales funciones de la empresa pública de seguridad social en Cali son:

1. Administrar en forma separada de su patrimonio los recursos correspondientes al Régimen de Prima Media con prestación definida, de conformidad con la ley.

2. Administrar en forma separada de su patrimonio el portafolio de inversiones, ahorros y pagos del Sistema de Ahorros de Beneficios Económicos Periódicos, así como los incentivos otorgados por el Gobierno Nacional para el fomento de esta clase de ahorro a cargo de la de la empresa pública de seguridad social en Cali.
3. Diseñar y adoptar estrategias para otorgamiento de servicios adicionales o complementarios, para uso y disfrute de sus afiliados, ahorradores, pensionados y beneficiarios, tales como: Servicios de pago y transacciones virtuales o tarjetas monederos, para lo cual podrá celebrar convenios con establecimientos públicos o privados, cajas de compensación, entre otros.

4. Realizar las operaciones de recaudo, pago y transferencias de los recursos que deba administrar. Para este efecto, podrá hacerlo directamente o por medio de terceros, asociándose, celebrando acuerdos de colaboración empresarial, efectuando convenios o contratando con instituciones financieras o sociedades que presten servicios de administración de redes de bajo valor. También podrá realizar estas operaciones

directamente, de acuerdo con las normas vigentes, siempre y cuando demuestre que está en condiciones de hacerlo a costos inferiores que los que encuentre en el mercado.

5. Gestionar la historia laboral y pensional, los registros de sus beneficiarios, adelantar los registros de novedades, analizar la consistencia de información y hacer el manejo, la conservación y la custodia documental.

6. Administrar la nómina de las personas a quienes se les reconozcan beneficios y prestaciones, gestionar las novedades, liquidar, verificar y pagar las correspondientes prestaciones y beneficios.

7. Elaborar y mantener actualizados los cálculos actuariales con el fin de cuantificar el pasivo pensional de las mesadas actuales, de las futuras, de conmutaciones pensiónales, de bonos, de cuotas partes y realizar los demás cálculos que sean necesarios de conformidad con las normas legales.

La entidad tiene una excelente cobertura a nivel nacional, contando con 8 regionales las cuales son: Bogotá, Centro, Antioquia, Caribe, Eje Cafetero, Santander, Occidente y Sur.

A continuación se enseña el organigrama de Una empresa pública de seguridad social en Cali.

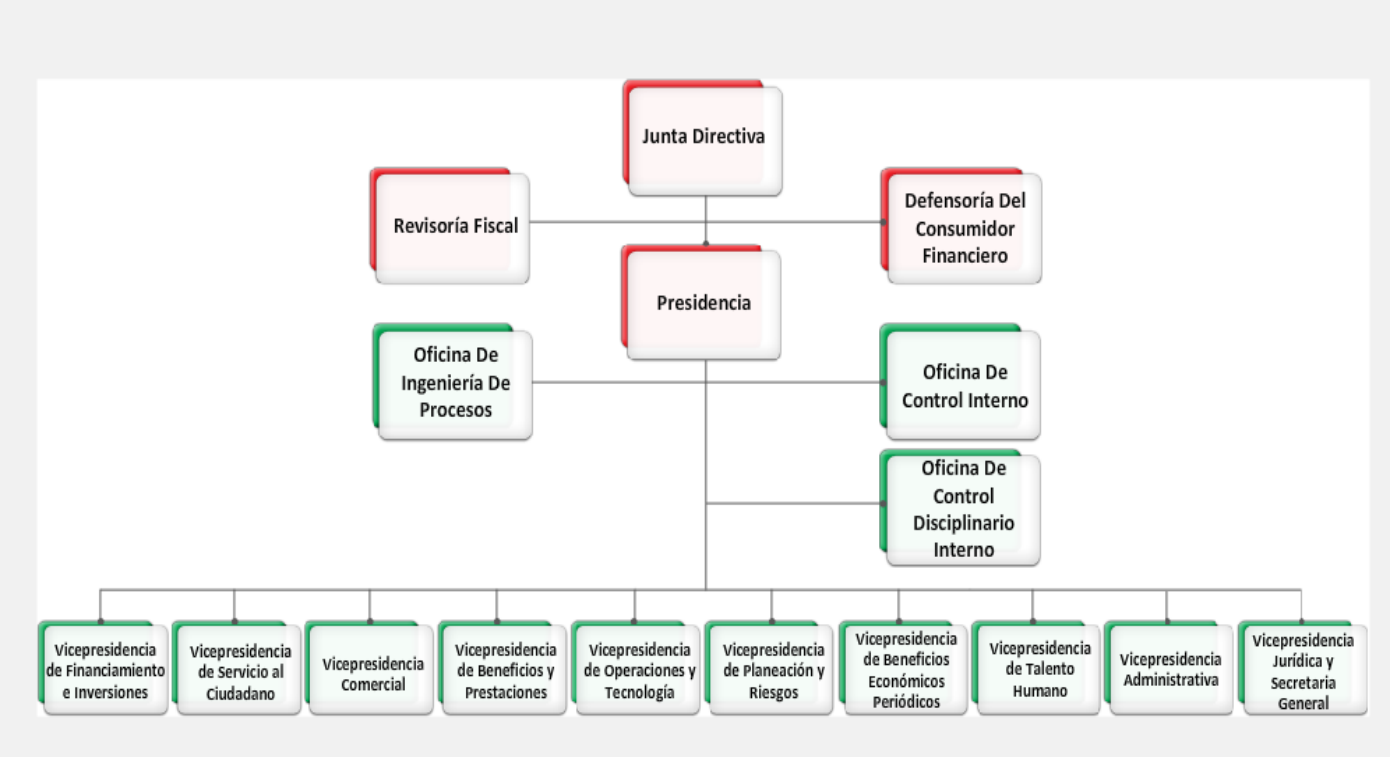


Figura 1. Organigrama de Una empresa pública de seguridad social en Cali

En la planta de una empresa pública de seguridad social en Cali, se cuenta al cierre de Abril de 2017 con un total de 1203 trabajadores oficiales. La planta oficial tiene 39% hombres y el 61% son las mujeres. Por nivel de escolaridad se tiene el 78% con educación universitaria, con nivel técnico y tecnológico el 11% y bachiller 11%.

Figura 2. Trabajadores oficiales

Respecto a la **edad** de nuestros trabajadores oficiales, el 52% se encuentra en el rango de 30 a 40 años, y la distribución es la siguiente:

Trabajadores oficiales									
Periodo	>20 y <=30		>30 y <=40		>40 y <=50		>50		Total
	No	%	No	%	No	%	No	%	
sep-15	252	21%	599	49%	257	21%	103	9%	1.211
dic-15	228	19%	606	51%	250	21%	110	9%	1.194
mar-16	216	18%	607	51%	257	22%	101	9%	1.181
jun-16	218	18%	622	52%	260	22%	106	9%	1.206
sep-16	210	17%	622	52%	260	22%	111	9%	1.203
dic-16	210	17%	623	51%	267	22%	110	9%	1.210
abr-17	195	16%	622	52%	266	22%	120	10%	1.203

El Régimen Laboral de los Trabajadores, es el previsto para los trabajadores oficiales, con excepción del Presidente, el Director de la Oficina Nacional de Control Interno y el Gerente Nacional de Cobro, quienes tienen el carácter de empleados públicos.

La empresa pública de seguridad social, la compone una Vicepresidencia del Servicio al Ciudadano, la cual cuenta con 400 agentes de servicio al ciudadano distribuidos en todas las regionales: Antioquia, Bogotá, Caribe, Centro, Eje cafetero, Occidente, Santanderes y Sur; los cuales teniendo en cuenta el Acuerdo 16 de 2011, están dentro de la categoría Nivel técnico con un salario de $ 2.063.717.

Dentro de las funciones generales para la cual fueron contratados los trabajadores oficiales tenemos las siguientes: Expedir de certificados de historia laboral y pensional, extractos de historia laboral y pensional, bonos y cuotas partes pensiónales, Realizar la recepción, registro y

actualización permanente de información de semanas cotizadas, ingreso base de cotización, datos generales y novedades de los afiliados y beneficiarios, Recibir, orientar, radicar, clasificar, direccionar y solucionar adecuada y oportunamente las peticiones, solicitudes y requerimientos, Efectuar la gestión la historia laboral y pensional, los registros de sus beneficiarios, adelantar los registros de novedades, analizar la consistencia de información y hacer el manejo, la conservación y la custodia documental, Tramitar y aceptar el traslado de los afiliados al régimen de prima media con prestación definida del orden nacional y de los afiliados de otros regímenes que quieran acceder a este último, Realizar la verificación de la información registrada en el sistema, con entidades públicas, sociedades administradoras de pensiones y, en general, con clientes internos y externos, Enviar oportunamente los extractos de historia laboral y pensional a los afiliados, Aplicar los estándares de medición de satisfacción y lealtad del cliente, Adoptar las políticas institucionales sobre gestión documental en el manejo de la correspondencia de los usuarios de la Empresa, Adelantar el trámite pertinente al interior de la institución, para lograr una respuesta eficiente al cliente, Aplicar los mecanismos de comunicación con el cliente externo para comunicarle la respuesta y despejar su inquietud, Realizar el seguimiento que permita verificar que la respuesta sea clara, oportuna y completa, Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia o por los organismos externos y las demás inherentes a su naturaleza y las que le sean delegadas o asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

Teniendo en cuenta que es muy amplia la planta de agentes de servicio al ciudadano, se optó por trabajar con los 25 agentes pertenecientes a la Regional Occidente , específicamente los que trabajan en las oficinas de Cali, las cuales tienen un horario de atención al público de 8:00 a 4:00 p.m. en jornada continua. Lo que ocurre es que ellos deben estar a las 7:30 a.m. haciendo la

apertura de la oficina y prepararse para la atención. Dentro de sus funciones está el servicio al cliente, el cual es un trabajo emocional, y por otro lado están las funciones operativas como se mencionaron anteriormente y que en muchos casos no se pueden realizar eficientemente por fallas externas, como es el caso de la conectividad en los sistemas, los cuales generan represamiento de trámites y genera por ende que los trabajadores no puedan salir a la hora estipulada, ya que a pesar de que el cierre de la oficina se haga a las 4:00 p.m., los agentes de servicio deben seguir laborando hasta que atiendan la última persona y hasta que cierren los casos generados de las radicaciones hechas durante el día. Lo anterior, sumado a que es un trabajo de mucha responsabilidad, puesto que se manejan tutelas, peticiones y prestaciones económicas como la radicación de pensión de vejez, muerte, invalidez, indemnización y auxilio funerario; impacta fuertemente en los niveles de estrés, agotamiento y desmotivación, ya que la calidad de vida con el trabajo y familia se ven afectadas por las extensas jornadas.

5. METODOLOGÍA

5.1 Tipo de investigación

El diseño de este estudio es exploratorio-descriptivo al estar enfocado a un contexto específico, una población determinada y una situación problema que no ha sido indagada a profundidad, como es el tema de la felicidad laboral y calidad de vida laboral. A su vez permite proporcionar una descripción del tema de estudio mirando los niveles de las variables dentro de la población escogida intencionalmente. Por tal motivo los resultados obtenidos son válidos para el corte de tiempo, la población escogida y el espacio en que se realizó (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

5.2 Sujetos

La selección de los sujetos del estudio fue intencional (N=25 -que es el total de trabajadores oficiales adscritos a la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, de la empresa pública de seguridad social de Cali; estos trabajadores tienen contacto directo con los pensionados, afiliados y no afiliados que requieren los servicios brindados por la entidad-); es decir, es un tipo de muestra no probabilística que ha sido seleccionada a partir de la intención del investigador. Las características de la muestra son las siguientes: el 56% de la trabajadores son mujeres y el 44% hombres; con una edad promedio de 35 años; el 92% tiene contrato indefinido (estable) y el 8% son de carácter temporal. El 76% tiene cuatro años de antigüedad. El 52% no tiene hijos y el 48% restante sí. El 44% de los participantes están casados, el 12% viven en unión libre, el 4% están comprometidos y el 40% son solteros. El nivel educativo máximo alcanzado es

la universidad con un 60%, un 36% en postgrado y el 4% restante realizaron una tecnología. La mayoría de los participantes son del área de las ciencias económicas, predominando como profesión la administración de empresas 44 %.

5.3 Instrumentos

La primera escala utilizada para evaluar felicidad laboral (Ver anexo 1) *The Happiness at Work Survey*) tomado de la plataforma *Happiness Work*s, el cual evaluó ocho tópicos: 1) ¿Que tan satisfecho estas con... 2) ¿Cuánto del tiempo que pasas en el trabajo… 3) ¿Al pensar en el trabajo que realizas, en general, dirías… 4) ¿Al pensar en tu vida laboral, en general, dirías… 5) Cuantas de las siguientes afirmaciones se aplican a tu situación?... 6) Hasta qué punto… 7) Preguntas acerca de tu equipo o el grupo de personas con que trabajas estrechamente… 8) Preguntas sobre la persona y su vida en general. La segunda escala utilizada para evaluar calidad de vida laboral (Anexo 2) evaluó tres tópicos: 1) *Actualmente, por mi trabajo siento* (afectos por el trabajo) que tenían dos segmentos, la organización del trabajo y las demandas de la organización; 2) *Actualmente, por mi trabajo experimento*, que incluía tres apartados somatización, agotamiento y alienación y 3) *Actualmente*, que implicaba las condiciones que se pueden presentar por el desgaste y la carga laboral como *engagement* y *burnout*. Estos tópicos fueron tomados del Cuestionario QPW-5 es el instrumento básico de recogida de datos del proyecto WONPUM. El cuestionario fue diseñado y aplicado, validado y fiabilizado en el contexto iberoamericano de servicios humanos en el ámbito de salud, educación superior y justicia. El cuestionario existe en dos soportes: versión impresa y versión *online*. Se trata de un cuestionario autoadministrable cuyo tiempo de aplicación dura alrededor de 25 a 30 minutos.

5.4 Procedimiento

Se contactaron 25 trabajadores oficiales pertenecientes a la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, cuyos cargos son: (3) Jefes de Oficina y (22) Agentes de Servicio al Ciudadano de la ciudad de Cali. La finalidad de trabajar con este segmento de trabajadores es por la función que desempeñan, la cual se basa en la atención directa con los ciudadanos y por ende son personas que trabajan bajo presión, no cuentan con flexibilidad de horarios y los niveles de estrés son altos.

La participación de los trabajadores estuvo mediada por un consentimiento informado sobre el objetivo y procedimiento del estudio. Cada uno de los participantes debía aceptar su participación en la investigación, su protección de identidad y que el uso de la información seria solo con fines académicos. Las encuestas se entregaron en forma física a los trabajadores oficiales, explicándoles el significado de la terminología empleada, como el *Burnout* y el *Engagement,* y con el apoyo del jefe de cada oficina se logró recopilar la información respectiva para luego ser tabulada.

La tabulación de las encuestas fue realizada para cada uno de los apartados que tenían las dos encuestas. *The Happiness at Work Survey* con los ocho tópicos y sus subniveles. Así como los tres tópicos evaluados del Cuestionario QPW-5. Este registro de datos fue realizado mediante el programa estadístico SPSS. Debido a que la finalidad de este estudio era explorar la relación que existe entre la felicidad laboral y la calidad de vida laboral en un grupo de trabajadores oficiales adscritos a la Vicepresidencia del Servicio al Ciudadano de una empresa pública de seguridad social en la ciudad de Cali, fue necesario determinar si existen diferencias plausibles en las

respuestas de los sujetos en las escalas evaluadas, al analizar los estadísticos descriptivos como media y desviación estándar.

Es necesario aclarar que se tuvo en cuenta en el procedimiento, profundizar en la información obtenida de tres sujetos (20,21 y 22), teniendo en cuenta las preguntas de los dos cuestionarios que fueron relevantes, para resolver el objetivo principal de este estudio. En consideraciones de que se presentaban cambios en sus respuestas debido a la edad. Sus respuestas fueron diferentes en algunos de los ítems presentados, que hacían que la media de tendencia central fluctuara al ser datos extremos.

6. RESULTADOS

A continuación se presenta los resultados descriptivos obtenidos mediante el programa estadístico SPSS. Los estadísticos que se exponen corresponden a medidas de tendencia central como la media y de dispersión como la desviación estándar, para evaluar indicadores de las variables de felicidad laboral y calidad de vida laboral en la muestra seleccionada (N=25). Posteriormente, se expone las posibles relaciones entre variables sociodemográficas y las dos variables anteriormente mencionadas. A su vez se consideró pertinente presentar tres casos atípicos o extremos en relación a la media poblacional. La característica de estos casos era la edad promedio de 40 años. Esto el fin de mostrar porque sus respuestas en algunos ítems fueron diferentes en ambas pruebas.

6.1. Indicadores de Felicidad laboral

Teniendo en cuenta el primer objetivo del estudio que estaba dirigido a explorar los niveles de felicidad que se presentan en los sujetos, se calculó mediante medidas de tendencia central como la media (M) para observar hacia donde tienden los datos en cada uno de las escalas y de dispersión, desviación típica (SD) que muestra que tan dispersos están los datos frente a la media. Lo cual permite ver en cada subescala de felicidad la incidencia y niveles de las respuestas que se presentan en cada apartado evaluado y así detectar cómo se comporta esta variable en la muestra seleccionada.

Tabla 1. Indicadores de Felicidad laboral

	M	DS
Que tan satisfecho estas con tu trabajo en general	5	1
Hay equilibrio entre el tiempo que pasas en el trabajo y el tipo que pasa en otros aspectos de tu vida	4	1
Estas inmerso y concentrado en lo que estabas haciendo	6	1
Disfrutas lo que haces	6	1
Te sientes frustrado	3	1
Te sientes aburrido	3	2
Te sientes feliz cuanto estas en el trabajo	6	1
Que tienes control sobre los elementos importantes de tu trabajo	5	1
Que el trabajo que realizas es valioso	6	1
Te sientes motivado para hacer el mejor trabajo posible	6	1
Que tu trabajo es estresante **	5	2
Que su empresa es una buena organización para trabajar	6	1
Que su empresa está bien administrada	6	1
Te llevas bien con tu jefe	5	2
Que el ambiente y las condiciones físicas en las que trabajas son agradables	5	1
que el trabajo que realizas beneficia la vida de tus clientes	7	1
Que el trabajo que realizas beneficia a la sociedad en general	6	1
Tengo muy buenos amigos en el trabajo	5	1
siento que puedo ser yo mismo en el trabajo	6	1
Generalmente, puedo hacer lo que mejor hago en el trabajo	6	1
Tengo suficiente tiempo en mi horario normal de trabajo para realizarlo	5	1
Considerando todos mis esfuerzos y logros en el trabajo, siento que me pagan de manera adecuada	5	1
Recibo comentarios periódicos y constructivos sobre mi rendimiento	5	1
Has podido aprender nuevas habilidades en el trabajo	6	1
Tienes la oportunidad de ser creativo en tu trabajo	5	2
Tu trabajo ofrece buenas oportunidades para progresar en tu carrera **	4	2
Puedes influenciar las decisiones que son importantes para tu trabajo	4	2
Te sientes orgulloso de trabajar para su empresa	6	1
Sientes que tu jefe confía en ti	5	2
Es seguro hablar y cuestionar la forma en que se trabaja en su empresa	4	1
Te preocupa que puedas perder tu trabajo en los próximos seis meses	4	2
Aprecias a las personas de tu equipo de trabajo	6	1
En general. ¿Piensas que tu equipo de trabajo está bien administrado?	5	1
En general. ¿Dirías que los equipos trabajan bien juntos?	6	1
¿Qué tan feliz dirías que eres?	6	1

En general, ¿dirías que tu salud es buena?	6	1
¿Te sientes lleno de energía habitualmente?	6	1
¿Te parece fácil o difícil lidiar con problemas importantes en tu vida?	6	1
En general, estoy conforme conmigo mismo	6	1
¿Recibe ayuda y apoyo de otras personas cuando lo necesitas?	6	1
Felicidad Laboral (Total)	5,2	,45

** Ítems significativos

En la tabla 1 se observan las medias de las puntuaciones obtenidas por los participantes de la muestra (N=25) en la escala de felicidad laboral. En la mayoría de las preguntas no se evidencia variaciones grandes entre los puntajes al ser similares las medias y presentar una desviación baja. Lo cual se evidencia en la puntuación de la totalidad de la escala Felicidad laboral (M=5.2; SD= 0.45), que podría indicar que en la mayoría de los sujetos su respuesta tiende a estar en un buen nivel al ser la escala de 1 a 7, frente a las demandas que hace la organización, como se sienten en el trabajo, en su vida personal y con las personas de su equipo. No obstante se puede denotar que hubo algunos ítems significativos que demuestran indicadores negativos, como el estrés laboral (*Que tu trabajo es estresante M*= 5; SD=2), al tener una media alta, denota que este tipo de condición no es un factor a favor, para la felicidad que puede presentar la persona en el trabajo. A su vez se podría decir que las personas sienten que no tienen muchas oportunidades para progresar en sus carreras en el trabajo, debido a que el indicador no dio muy alto en el ítem de *Tu trabajo te ofrece buenas oportunidades para progresar en tu carrera* (M: 4; SD: 2).

6.2 Indicadores de Calidad de Vida Laboral.

Los resultados presentados a continuación pertenecen a las respuestas dadas por los sujetos de la muestra, teniendo en cuenta la M y SD, para observar los niveles de calidad de vida

laboral en los trabajadores, dividido en afectos por el trabajo, lo que experimentan las personas en su vida laboral y efectos que puede causar el trabajo como Bornout y Engagement.

Tabla 2. Actualmente, por mi trabajo siento (afectos por el trabajo)

	M	SD
Organización del trabajo	5,33	1,06
Demanda de la organización	5,85	,90
Afectos por el trabajo	5,59	,92

En la tabla 2 se observan las medias de las puntuaciones obtenidas por los participantes de la muestra en la subescala de Afectos por el trabajo de calidad de vida laboral. En los dos apartados evaluados no se evidencia variaciones grandes entre los puntajes al comportarse relativamente parecidos la media y desviación típica. Lo cual se evidencia en la puntuación de la totalidad de Afectos por el trabajo (M=5.59; SD= 0,92), que podría indicar que en la mayoría de los sujetos su respuesta tiende a estar en un nivel de la escala likert intermedia frente a la percepción que tienen sobre la organización de su trabajo y las demandas que hace la organización

Tabla 3. Actualmente por mi trabajo experimento.

	M	SD
Somatización	2,42	1,50
Agotamiento	3,09	1,51
Alienación	1,91	1,47
Por mi trabajo, experimento	2,47	1,27

En la tabla 3 se observan las medias de las puntuaciones obtenidas por los participantes de la muestra en la subescala que experimenta la persona en el trabajo (Por mi trabajo,

experimento). Se evidencia en la puntuación de la totalidad de por *mi trabajo, experimento* (M=2,47; SD= 1,27), que podría indicar que en la mayoría de los sujetos su respuesta tiende a estar en un nivel de la escala likert baja frente a posibles enfermedades que podrían presentar como agotamiento en el trabajo y condiciones de la persona en el trabajo. Sin embargo, entre los tres aspectos que se evalúan Agotamiento (M=3,09 y SD= 1,51) los puntajes fueron diferentes al contrastarlo con los otros dos indicadores. Lo que podría denotar indicadores de agotamiento como un aspecto relevante en este nivel.

Tabla 4. Actualmente (*Burnout y Engagement)*

	M	SD
Burnout	3,31	,65
Engagement	4,48	,71
Actualmente (Burnout y Engagement)	3,89	,41

En la tabla 4 se observan las medias de las puntuaciones obtenidas por los participantes de la muestra en la subescala de Actualmente (*Burnout* y *Engagement*); términos que fueron explicados a los participantes antes de realizar las encuestas. En los dos apartados evaluados se evidencia variaciones pequeñas entre los puntajes al comportarse relativamente diferentes en la media y desviación típica. No obstante en la puntuación de la totalidad de la subescala (M=3.89; SD= 0.41), que podría indicar que en la mayoría de los sujetos su respuesta tiende a estar en un nivel de la escala likert baja frente a posibles efectos y compromisos que pueden presentar las personas por frente a su trabajo como *Burnout*. Sin embargo, entre los dos aspectos que se evalúan *Engagement* (M=4.48 y SD= 0.71) es un poco más alto al contrastarlo con el otro

indicador, lo cual denota un indicador positivo de dedicación y concentración por parte de los trabajadores.

6.3 Relaciones entre variables sociodemográfica, calidad de vida y felicidad laboral.

Los resultados presentados a continuación son relaciones entre algunas variables sociodemográficas y las respuestas dadas por los sujetos de la muestra en calidad de vida y felicidad laboral, teniendo en cuenta la M y SD para observar los niveles de ambas variables en relación al sexo, estado civil y nivel educativo.

Tabla 5. Relación entre sexo, felicidad laboral y calidad de vida.

	Sexo			
	Femenino		Masculino	
	M	SD	M	SD
Organización del trabajo	5,48	,84	5,14	1,30
Demanda de la organización	5,95	,96	5,72	,85
Afectos por el trabajo	5,72	,85	5,43	1,02
Somatización	2,64	1,52	2,13	1,50
Agotamiento	3,00	1,56	3,20	1,52
Alienación	1,68	1,35	2,21	1,62
Por mi trabajo, experimento	2,44	1,23	2,51	1,38
Burnout	3,30	,49	3,32	,83
Engagement	4,61	,86	4,30	,43
Actualmente (Burnout y Engagement)	3,96	,41	3,81	,42
Felicidad laboral	5,29	,39	5,24	,53

En la tabla 5, se observan las medias de las puntuaciones obtenidas en felicidad y calidad de vida laboral en función del sexo. En los apartados evaluados sobre felicidad y calidad de vida

laboral no se evidencia variaciones significativas entre hombres y mujeres en los puntajes de evaluados.

Tabla 6. Relación entre estado civil, felicidad laboral y calidad de vida.

		Casado	Soltero	Unión Libre
Somatización	M	1,91	3,08	2,20
	SD	1,41	1,42	2,08
Agotamiento	M	2,80	3,75	2,50
	SD	1,40	1,59	1,39
Alienación	M	1,93	2,23	1,08
	SD	1,29	1,81	,88
Por mi trabajo, experimento	M	2,21	3,02	1,93
	SD	1,14	1,34	1,42
Burnout	M	3,33	3,47	2,91
	SD	,68	,62	,67
Engagement	M	4,56	4,42	4,47
	SD	,50	1,01	,18
Actualmente (Burnout y Engagement)	M	3,94	3,94	3,69
	SD	,38	,49	,29
Organización del trabajo	M	5,28	5,02	6,29
	SD	1,04	1,11	,64
Demanda de la organización	M	6,01	5,47	6,47
	SD	,63	1,17	,38
Afectos por el trabajo	M	5,65	5,25	6,38
	SD	,76	1,09	,50
Felicidad laboral	M	5,25	5,15	5,66
	SD	,38	,50	,42

En la tabla 6, se observan las medias de las puntuaciones obtenidas en felicidad y calidad de vida laboral en función del estado civil. En uno de los niveles de la variable calidad de vida (actualmente *Burnout y Engagement)* las personas casadas (M=3.94), en unión libre (M=3.96) y solteras (M=3.94) tienen respuestas parecidas al comportarse relativamente parecidas las medias. No obstante en el nivel de *Por mi trabajo experimento,* las respuestas entre las personas casadas,

en unión libre y solteros son parecidas. Por otro lado, en el nivel *Afectos por el trabajo* las personas solteras (M=5.65) y casadas (M=5.25) tienen medias parecidas, pero los de unión libre (M=6.38) se ven más a gusto. Por ultimo en la variable de felicidad laboral las personas casadas (M=5.25), en unión libre (M=5.66) y solteras (M=5.15) tienen respuestas parecidas al comportarse relativamente parecidas las medias, lo cual muestra una percepción intermedia sobre este aspecto evaluado en los tres tipos de estado civil.

Tabla 7 Relación entre nivel educativo, felicidad laboral y calidad de vida.

		Nivel educativo		
		Universidad	Tecnología	Postgrado
Organización del trabajo	M	5,33	6,25	5,24
	SD	1,11	.	1,05
Demanda de la organización	M	5,82	6,00	5,88
	SD	,95	.	,93
Somatización	M	2,61	1,40	2,20
	SD	1,50	.	1,61
Agotamiento	M	3,05	2,50	3,22
	SD	1,36	.	1,89
Alienación	M	1,90	,50	2,09
	SD	1,35	.	1,73
Bornout	M	3,32	2,27	3,40
	SD	,57	.	,74
Engagement	M	4,55	3,94	4,42
	SD	,73	.	,74
Felicidad laboral	M	5,35	4,81	5,19
	SD	,44	.	,45

En la tabla 7, se observan las medias de las puntuaciones obtenidas en felicidad y calidad de vida laboral en función al nivel educativo. En los apartados evaluados sobre Felicidad y calidad de vida laboral no se evidencia diferencias entre los puntajes de postgrado y universidad,

al comportarse relativamente parecidas las medias y desviación típica. No obstante cabe resaltar que solo una persona tiene una tecnología como nivel educativo; lo cual refleja diferencias en las medidas evaluadas al contrastarlo con universidad o postgrado.

6.4 Respuesta de tres sujetos en algunos de los niveles de las variables de felicidad laboral y calidad de vida.

A continuación se presenta los resultados naturales de tres sujetos en algunos de los ítems evaluados en la escala de felicidad laboral y calidad de vida laboral. Que tuvieron respuestas diferentes frente a los otros 22 sujetos restantes en algunos indicadores. Esto con el objetivo de ahondar sobre ciertos niveles de estas dos variables que tienen incidencia en la vida laboral de estos sujetos.

Tabla 8. Sujeto 20, indicadores de felicidad laboral y calidad de vida

Indicadores de felicidad laboral	**Respuesta**
Que tu trabajo es estresante	6
En general. ¿Piensas que tu equipo de trabajo está bien administrado?	2
Indicadores de calidad de vida laboral	
Dolores de espalda	5
Tensiones musculares	5
Sobrecarga de actividad laboral	5
Agotamiento físico	5

En la tabla 8, se observa los resultados obtenidos por el sujeto 20 en dos niveles de la variable felicidad laboral (*al pensar en el trabajo que realizas y pensar en tu vida laboral)* y en uno de los niveles de la variable de calidad de vida laboral que evalúa lo que puede experimentar la persona en el trabajo como Somatización, agotamiento y alienación. En general para la variable

de felicidad laboral se puede decir que influye negativamente en el sujeto, la falta de organización laboral y el estrés que tiene en su actividad diaria. No obstante en calidad de vida laboral se puede denotar que los factores influyentes son somatización y agotamiento, al presentar dolor de espalda, tensiones musculares y desgaste mental.

Tabla 9. Sujeto 21 indicadores de felicidad laboral y calidad de vida laboral

Indicadores de felicidad laboral	**Respuesta**
El equilibrio entre el tiempo que pasas en el trabajo y el tiempo que pasa en otros aspectos de tu vida	2
Te sientes aburrido	5
Te llevas bien con tu jefe	2
Que tu trabajo es estresante	6
Siento que puedo ser yo mismo en el trabajo	2
Generalmente, puedo hacer lo que mejor hago en el trabajo	2
Tienes la oportunidad de ser creativo en tu trabajo	1
Tu trabajo ofrece buenas oportunidades para progresar en tu carrera	2
Sientes que tu jefe confía en ti	1
Es seguro hablar y cuestionar la forma en que se trabaja en su empresa	1
Te preocupa que puedas perder tu trabajo en los próximos seis meses	6
Indicadores de calidad de vida laboral	
inseguridad /seguridad	2
Impotencia/potencia	2
incertidumbre/certidumbre	2
Sobrecarga de actividad laboral	5
Desgaste emocional	5
Agotamiento físico	5
Saturación mental	5
Trato despersonalizado	6
Frustración	5
Siento agotamiento emocional por mi trabajo	5
Al final de la jornada, siento que mi trabajo me ha consumido	5
Siento fatiga por la mañana al enfrentarme a otro día de mi trabajo	5
Siento entusiasmo por mi trabajo	2

En la tabla 9, se observa los resultados obtenidos por el sujeto 21 en seis niveles de la variable felicidad laboral (*que tan satisfecho estas con tu trabajo, cuanto del tiempo que pasas en el trabajo, el trabajo que realiza en general, vida laboral, situación actual y hasta qué punto)* y en la escala de calidad de vida laboral en las tres subescala 1) los afectos por el trabajo que incluía la Organización del trabajo y la Demanda de la organización; 2) lo que puede experimentar la persona en el trabajo como Somatización, agotamiento y alienación; 3) Tipo de enfermedades que se pueden presentar por el desgaste y la carga laboral como *Engagement* y *Burnout*. En general en la variable de felicidad laboral para el sujeto 21 se puede decir que existen varios factores que influyen para que se sienta aburrido en su entorno laboral, como no llevarse bien con su jefe, ser su trabajo bastante estresante, no sentirse creativo, no ver posibilidades de crecimiento, preocupación por perder su puesto constantemente, pasar mucho tiempo en el trabajo y no poder dar su opinión abiertamente sobre aspectos de su labor y entorno laboral.

En la variable de calidad de vida laboral también se evidencian factores que generan inconformidad al sujeto. Uno de los primeros aspectos es la falta de organización y demanda del trabajo que le genera incertidumbre, impotencia e inseguridad. Por otro lado está la frustración y el agotamiento tanto mental y físico que experimenta. En conclusión se evidencia fatiga, agotamiento mental y físico, desgaste, poco entusiasmo e inconformidad por su trabajo realizado, demanda y ambiente laboral.

Tabla 10. Sujeto 22, indicadores de felicidad laboral y calidad de vida

Indicadores de felicidad	Respuestas
Que tu trabajo es estresante	7
Te preocupa que puedas perder tu trabajo en los próximos seis meses	6
Indicadores de calidad de vida laboral	
Sobrecarga de actividad laboral	3
Agotamiento físico	2
Saturación mental	4

En la tabla 10, se observa los resultados obtenidos por el sujeto 22 en dos niveles de la variable felicidad laboral (*el trabajo que realiza en general y hasta qué punto)* y en un nivel de la variable calidad de vida laboral (lo que puede experimentar la persona en el trabajo como somatización, agotamiento y alienación). En la variable de felicidad laboral se puede decir que el sujeto expone dos factores que influyen de manera negativa, como son el estrés laboral y la preocupación por perder su trabajo en corto tiempo. Del mismo modo en los indicadores de calidad de vida laboral se evidencia sobrecarga laboral y agotamiento físico y mental.

7. DISCUSION

Este estudio tenía como finalidad explorar la relación que existe entre la felicidad laboral y la calidad de vida laboral en un grupo de trabajadores oficiales, adscritos a la Vicepresidencia del Servicio al Ciudadano de una empresa pública de seguridad social en la ciudad de Cali. Al tener como primer objetivo establecer los niveles de la variable felicidad, cabe resaltar como uno de los hallazgos significativos, que los empleados presentan un nivel bajo en las puntuaciones para el tiempo que las personas pasan en el trabajo, que sería un indicador negativo para su motivación; puesto que al ser un área de servicio al ciudadano los horarios no se pueden manejar debido a los diversos asuntos que llegan. Además la falta de crecimiento organizacional no permite expansión y creatividad para disfrutar su trabajo.

Lo anterior se puede relacionar con lo expuesto por el autor Alayon (2015) quien plantea que la felicidad en el trabajo es una estrategia organizacional en la cual se debe identificar las necesidades y las motivaciones individuales de los empleados, para que se identifique positivamente con su empresa, tenga la oportunidad de aportar ideas y contribuyan en el logro de resultados a nivel general. Siendo la primera carta de presentación el empleado ante los clientes o usuarios como se estaría observando en los sujetos de la muestra en cuestión. De los cuales se esperaría que tengan un trato ameno y por ende un cliente satisfecho que atraiga más clientes.

Como expone Duró (2009) la cantidad de horas que permanecemos en el trabajo abarca una gran parte de la vida de la persona, lo cual se relaciona con el indicador negativo mencionado sobre el tiempo que pasan las personas en el trabajo, del cual se esperaría que fuera un ámbito positivo como un influyente en la felicidad laboral para un trabajo optimo, que mejore

la calidad de vida laboral y personal del trabajador. Sin embargo, se evidenció como un aspecto negativo al ser difícil para los trabajadores oficiales manejar los horarios de tiempo, debido a las diversas funciones y responsabilidades que tienen. A su vez al laborar en una entidad que administra el régimen pensional de prima media y que tiene sus oficinas abiertas al público en una jornada continua, los colaboradores no cuentan con el tiempo ni el espacio para gozar de un receso adecuado, por lo contrario cuentan con 1 hora, la cual la distribuyen entre almuerzo y un poco de descanso, evitando que puedan disfrutar de manera óptima lo que realizan.

Cabe mencionar que la distribución de los horarios pueden generar aburrimiento en el trabajador al tener una sola hora de almuerzo y debido a sus funciones no logran salir a tiempo al finalizar la jornada; ya que al ser un área de servicio al cliente, se tienen las puertas abiertas hasta un horario pero cuando se cierran, los funcionarios continúan con sus funciones hasta culminarlas y en ocasiones excediendo el tiempo laboral estimado. Esto podría generar que las estrategias implementadas por talento humano para disminuir el estrés laboral, por la alta carga laboral que presentan, no resulte ser de alivio sino que genera más tensión porque esto implica el retraso de las funciones y por ende salir más tarde de lo esperado.

Por otro lado como señala Salas, Alegre y Fernández (2013), la mayoría de los estudios profundizan en la variable de felicidad laboral, dirigiéndose como resultado el aspecto económico como un indicador importante. Sin embargo, a pesar de que la productividad o el resultado económico son relevantes para una investigación, siempre es bueno tener presente dentro de una organización la felicidad laboral como un factor importante para el trabajador. Teniendo en cuenta los tres casos explorados a profundidad, cabe denotar que uno de los

hallazgos que se relacionan en los tres sujetos, es el nivel de estrés que manejan en su cargo y en dos de ellos el temor a perder su trabajo en un periodo corto de tiempo.

De acuerdo a lo referenciado por los autores y lo encontrado en los tres casos, se puede decir que en la entidad estudiada a pesar de que tengan como aspecto positivo los ingresos salariales, existen otras variables que influyen negativamente en las personas como miedo de perder sus trabajos, no sentirse reconocidos, manejar un estrés alto, sentirse aburridos, desear hacer carrera dentro de la organización y no contar con crecimiento laboral y no tener un equilibrio entre el tiempo que laboran y aspectos de su vida personal. Los cuales sí se tienen como puntos a mejorar se lograría aumentar los niveles de felicidad, que le permita a la entidad tener trabajadores comprometidos y posiblemente generar un excelente servicio al ciudadano.

En relación a los hallazgos encontrados para la variable de calidad de vida laboral, se denota en el nivel que evalúa somatización, agotamiento y alienación, un aspecto relevante en agotamiento por parte de los sujetos en cuestión. Uno de los indicadores que pueden tener influencia con lo anterior mencionado, está relacionado a la forma en que está distribuido y adaptado el espacio y a la franja horaria que es de siete y media a seis de la tarde aproximadamente, como un factor agotador para el personal. A su vez, se evidencia puntuaciones que no fueron muy bajas para el nivel de la variable, que evaluaba posibles enfermedades de desgaste y carga laboral como el burnout. No obstante se refleja puntajes más altos en *engagement* como un estado positivo de dedicación y concentración (Schaufeli et al. 2002). Una explicación a esta cuestión puede estar ligada a la estabilidad laboral y salarial que presentan los trabajadores oficiales, pero que afecta posiblemente su realización profesional, emocional, su salud física y mental.

Lo anterior puede estar enlazado a lo expuesto por Durán (2010), al hacer referencia a la calidad de vida laboral, que tiene como fin último mejorar la vida del empleado más allá del dinero, como son las necesidades y percepciones del trabajador acerca de su ambiente cotidiano de trabajo que incluiría la parte ambiental y la franja horaria. A su vez, Yarce (2011) menciona que la calidad de vida tiene que ver con el bienestar físico y mental, afectivo y social, ecológico, de seguridad, educación y recreación. Pero sobre todo asegurar las condiciones óptimas del trabajador y tener en cuenta las condiciones que varían según su sociedad y cultura como un indicador importante para las decisiones organizacionales.

Teniendo en cuenta los tres casos explorados a profundidad que se relacionan por tener el mismo rango de edad (40 años), cabe denotar que uno de los hallazgos en los tres sujetos en la variable de calidad de vida laboral tiene que ver con agotamiento que abarca desgaste emocional, físico y saturación mental. Por otro lado uno de los sujetos manifiesta somatización como lo dolores de espalda y tensiones musculares. En relación a lo expuesto anteriormente, se puede decir que al tener una mayor edad, la sobrecarga laboral que se muestra en los tres sujetos empieza a tener un mayor impacto en el indicador de frustración, ya que como es normal estamos en un país en el cual las oportunidades para personas mayores se van limitando y esto genera que los sujetos por tener responsabilidades y por miedo a quedar por fuera, trabajen, pero por dentro acumulen sentimientos de represión, estrés, lo cual genera desmotivación y posibles enfermedades.

Cabe resaltar que en el sujeto 22 que se evaluó a profundidad en el apartado de los resultados, es el trabajador que más denota indicadores significativos en el segundo y tercer nivel de la variable de calidad de vida que se relaciona con lo que puede experimentar la persona

en el trabajo, como agotamiento en este caso y dificultades para sentirse a gusto en el clima laboral como alienación. Mostrándose frustrado y con agotamiento físico y mental que puede generar un bajo entusiasmo en su jornada laboral. También se evidenciaron factores que generan inconformidad al sujeto. Una de los primeros aspectos es la falta de organización y demanda del trabajo que le genera incertidumbre, impotencia e inseguridad. Que puede estar enlazado a la inconformidad por su trabajo realizado, demanda y ambiente laboral.

Por otro lado los dos hallazgos significativos generales encontrados en calidad de vida laboral como son realización profesional y estabilidad laboral y salarial, muestran una relación con la variable de felicidad laboral. Debido a que el tema de calidad de vida laboral, abarca las condiciones en los cuales se desenvuelve el trabajador como son: Condiciones físicas, clima laboral, la distribución de cargas, salarios, horarios entre otros; que a su vez influyen en la felicidad laboral la cual es un resultado de unas óptimas condiciones de Calidad de Vida laboral y proporciona un sentido de identidad, mejorando el sentido de autoestima y pertenencia.

En concordancia a lo anterior mencionado existen autores (Salanova 2008 , Salanova 2009; Llorens et al., 2008; Marks, 2012; Vera, 2006), que plantean la importancia y el impacto positivo que puede tener la felicidad y la calidad de vida laboral en los trabajadores, ya que no solo los colaboradores de la entidad se sientan bien remunerados, sino que también puedan sentirse motivados, disfrutar lo que hacen, tener un equilibrio en su vida laboral y personal que generen aspectos positivos entre la calidad de vida laboral del trabajador que posiblemente genera bienestar, ambientes seguros y trabajadores felices que están laborando bajo óptimas condiciones. Donde no solo importe el salario que compense un mal clima laboral, sino aspectos de calidad que mejoren la vida del trabajador y genere empleados felices.

Por último, cabe resaltar que los resultados generales encontrados en este estudio que se relacionan entre calidad de vida y felicidad, están articulados con lo hallado por los autores Barbosa, Orrego, Betancur & Tirado (2013) en su estudio que evaluaba la calidad de vida laboral de funcionarios públicos como son: baja motivación con los insumos, condiciones del puesto de trabajo, sin oportunidad de crecimiento e inadecuada administración del tiempo libre.

Limitaciones del estudio y futura direcciones

Hay limitaciones que hacen que los resultados obtenidos con este trabajo sean de corte preliminar, en tanto está el hecho que inicialmente el tamaño de la muestra que se tomó es de 25 sujetos, que pertenecen a una organización que fueron escogidos intencionalmente. Se recomienda que se realicen estudios futuros sobre muestras más grandes donde incluyan a su vez grupos contrastes que podrían ser de otro tipo de entidades, ya sean de carácter privado, mixtas o contrastarla con otras áreas como la comercial, administrativa y directiva. Esto con la finalidad de que el estudio pueda tener más impacto en otras organizaciones. La otra limitación es que no existen muchos estudios empíricos que estudien la felicidad laboral y la relación con calidad de vida laboral.

Finalmente, podría decirse que hubo temor por parte de los funcionarios al ser honestos en responder las preguntas, ya que se les dijo que el estudio era avalado por la Vicepresidencia de Talento Humano y por la Gerente de la Regional de Occidente; lo cual pudo ser una limitación al considerar que los resultados iban a ser conocidos por los jefes; ya que cuando se hacen estudios en la empresa, los directivos piden que se les comparta todo en detalle.

8. CONCLUSIONES

Uno de los elementos más importantes, es que dos de los indicadores encontrados en este estudio como son la realización profesional y la estabilidad laboral y salarial permiten relacionar las variables de calidad de vida laboral y felicidad laboral. Puesto que son algunos de los aspectos que más privilegian los trabajadores, como lo es una mejor distribución salarial, de carga laboral y mejores honorarios que serían uno de los factores que se ven en la calidad de vida laboral y que repercuten en la felicidad laboral. Generando posiblemente trabajadores más productivos que puedan tener un equilibrio entre su vida profesional y laboral, que genera una mejor condición en su aspecto personal. Sin embargo a pesar de que estos factores fueran importantes, también se encontraron indicadores de agotamiento y estrés laboral, que genera desmotivación, por condiciones de trabajo que no son totalmente óptimas para el trabajador frente a su carga laboral y aspectos de intereses propios, que poco ahonda las empresas.

Por otro lado es importante resaltar la importancia y el impacto positivo que puede tener la felicidad y la calidad de vida laboral en los trabajadores; ya que uno de los factores fundamentales es la motivación que genera un balance entre la vida laboral y personal para que puedan disfrutar lo que hacen. Estos aspectos positivos en la calidad de vida laboral del trabajador posiblemente pueden generar bienestar, ambientes seguros y trabajadores felices que están laborando bajo óptimas condiciones. En general los trabajadores para estar en un ámbito laboral que les genere felicidad laboral y calidad de vida laboral, se debe tener en cuenta no solo el salario como un factor motivacional que compense un mal clima laboral, sino aspectos de calidad que mejoren la vida del trabajador y genere empleados felices.

Cabe resaltar que la compañía este año a través de la Vicepresidencia de Gestión corporativa, ha tomado consciencia que debe hacer cambios, los cuales se han visto reflejados en la creación de procesos en el marco de fortalecimiento institucional, que están abarcando temas de reestructuración organizacional, plan carrera y apoyo en becas para estudio. Pero se hace necesario sugerirles lineamientos y acciones que conlleven a una política en el área de talento humano, que pueda fomentar el sentido de pertenencia, no solo de los 25 sujetos seleccionados, sino que impacte de manera positiva a todos los colaboradores de la organización.

Teniendo en cuenta lo anterior y al estudio realizado, se sugiere que se tengan en cuenta ciertos aspectos importantes para la implementación de la política de Felicidad, de tal forma que los trabajadores se sientan más felices en la entidad y puedan adaptarse de buena manera a los cambios que se presenten. Una política que este dentro del código de conducta, ética y buen gobierno de la empresa pública de seguridad social en Cali; basada en un lineamiento que establece la proyección laboral, que incluya aspectos como el fortalecimiento de competencias del personal, ampliación de cobertura de los planes de incentivos, y generación de espacios de participación activa. La cual conlleve a formar líderes que influencien positivamente a las personas, con el propósito de lograr el bien común para la entidad, la sociedad y los grupos de interés de la empresa pública de seguridad social en Cali.

Entre las estrategias para llevar a cabo la política de Felicidad se pueden considerar los siguientes puntos:

- Horarios Flexibles.
- 4 días libres en el año en el cual el trabajador puede emplearlo para lo que necesite.

- Viernes de Jean Day, en el cual se le permita un poco de libertad al colaborador.
- Crear actividades alternas al trabajo: Los grupos de teatro, danza, de labor social, etc., son ideales para que cada uno de los empleados complemente su labor con su hobbie favorito.
- Programas de reconocimiento para los funcionarios
- Capacitación constante
- Enfoque en la felicidad: Que su trabajo sea motivante.
- El desarrollo de habilidades personales y profesionales
- Realización personal.
- Convenios empresariales que permitan al trabajador y su familia, desarrollar las diversas áreas como la mental, la espiritual, la intelectual y el cuerpo.
- Asistencia a un familiar enfermo.

Lo anterior permitirá contar con aspectos importantes, para implementar una política que incremente las emociones positivas de los trabajadores, generando bienestar, calidad de vida laboral y por ende un trabajador Feliz.

9. REFERENCIAS

Acosta, J. M. (2011). *100 Errores en la dirección de personas.* Madrid: ESIC.

Achor, S. (2010). The happiness advantage: The seven principles of positive psychology that fuel success and performance at work. Nueva York: Broadway Books

Alayon Villarreal, I. X. (2015). Felicidad y logros empresariales.

Alcalá, Á. B. (2009). *Las diez erres en la dirección de personas.* Madrid: ESIC.

CARRASCO GONZALEZ, C. M. (2010 ABRIL 28). ENGAGEMENT: UN RECURSO PARA OPTIMIZAR LA SALUD PSICOSOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES Y PREVENIR EL BURNOUT Y ESTRÉS LABORAL . *REVISTA DIGITAL DE PREVENCIÓN*, 22.

Barbosa Camacho, J. M. (2013). Calidad de vida laboral en trabajadores de la Secretaria de Gobierno del Municipio de Dosquebradas (Colombia). *REVISTA CULTURAL DEL CUIDADO*, 51-62.

Beltrán Cabrejo, A. d. (2014). *Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el periodo 2002 - 2012.* Bogotá: Universidad del Rosario. Escuela de Administración.

Benavides, J. (2014). Pensamiento y Felicidad: La mirada de Albert Ellis. *Revista Electrónica de Psicología Social*, 5.

Colpensiones. (25 de Junio de 2015). *Normativa*. Obtenido de https://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/118/Normativa

Congreso de Colombia. (12 de Junio de 1998). *Ley 443 de 1998*. Obtenido de Por la cual se expiden normas sobre carrera administrativa y se dictan otras disposiciones.: https://normativa.colpensiones.gov.co/colpens/docs/ley_0443_1998.htm

Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Revista nacional de administración, 1(1), 71-84.

Dutschke, G. (2013). Factores condicionantes de felicidad organizacional. Estudio exploratorio de la realidad en Portugal. Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época, (1).

Duró, E., (2009), "Haga happyshifting y sea feliz en su trabajo", El Mundo. 11 de octubre de 2009, 31-32

Espinosa Crespo, B. (2014). *Felicidad en el Trabajo: Proyecto Happiness aplicado en la empresa The Edge.* Trabajo de Titulación. Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades. Universidad San Francisco de Quito. Ecuador

Fernandez, I. (2017). Entrevista a Ignacio Fernandez sobre la felicidad en la organizaciones. En http://www.e-saludable.com/empresa-saludable/entrevista-ignacio-fernandez-la-felicidad-las-empresas/ .

Ferrer, A. (2010). Millennials, la generación del siglo XXI. Nueva Revista de Política, Cultura y Arte, 130.

Fisher, C. (2010): "Happiness at Work", International Journal of Management Reviews, vol. 12, pp. 384-412.

Gelabert, M. P. (2010). *Gestión de personas. Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones.* Madrid: ESIC.

González, A. M. ((2010)). Engagement: Un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el Burnout y estrés laboral. *revista digital de salud y seguridad en el trabajo.*, (1), 1-22.

Hosie, P., Sevastos, P. y Cooper, C. (2007): "The Happy Productive Worker Thesis and Australian Managers", Journal of Human Values, vol. 13, nº 2, pp. 151-176

López, J. P. & Fierro, I. (2015). Determinantes de la felicidad en los administradores: una investigación realizada en las farmacias del Grupo Difare en Ecuador. *Universidad & Empresa*, 17(29), 181-211.

Marks, N. (2012). The Happiness Manifesto. TEDx Danubia

MARTÍN, A. D. (2003). Calidad de Vida Laboral y Psicología Social de la Salud en el Trabajo. *REVISTA DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES*, 57-98.

Moccia, Salvatore (2016). Felicidad en el trabajo. *Papeles del Psicólogo*, 37(2), 143-151.

Rita Herrera Sánchez. (2005). Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería . *SciELO Revista Cubana de Enfermería*.

Palacio Marín, D. (2014). El bienestar psicológico en el trabajo: un análisis desde la psicología positiva, 9.

Planells, A. (1988). Blaise Pascal y Jorge Luis Borges: las desavenencias entre el corazón y el intelecto. Bulleting Hipanique,90 (3), 321-343.

Portafolio (2016). Lograr la felicidad laboral si es posible. En http://www.portafolio.co/negocios/lograr-la-felicidad-laboral-si-es-posible-499203.

Rodríguez Torres, E. y Gordillo Amaya, S. (2015). *Diseño de un programa de emociones positivas en las organizaciones*. Trabajo de Grado. Facultad de Psicologí.a Universidad Católica de Colombia. Bogota, Colombia.

Salanova, M, Martínez, I y Llorenz, S. (2008). Psicología organizacional positiva, Cap XIV. Person, Prentice Hall

Salanova, M. (Dir.). (2009). Psicología de la salud ocupacional. Madrid: Pirámide.

Salas Vallina, A., Alegre Vidal, J., & Fernández Guerrero, R. (2013). La medición de la felicidad en el trabajo y sus antecedentes: un estudio empírico en el area de alergología de los hospitales públicos españoles.

Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw Hill.

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (5 de Agosto de 1998). *Decreto 1567 de 1998*. Obtenido de Por el cual se crean (sic) el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.: http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1246

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (23 de Enero de 2006). *Ley 1010 de 2006*. Obtenido de Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.: http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=18843

Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. Journal of Happiness studies, 3(1), 71-92.

Silva, M. D. (2006). *Nuevas Perspectivas de la calidad de Vida Laboral y sus relaciones con la Eficacia Organizacional.* BARCELONA.

Staw, B. (1986): "Organizational psychology and the pursuit of the happy/productive worker", California Management Review, vol. 28, nº 4, pp. 40-53.

Vera, B. (2006). Psicología positiva: una nueva forma de entender la psicología. Revista papeles del psicólogo, 27-1; 3-8.

Warr Peter (2013). Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada. *Rev. Psicol. Trab. Organ*. 29(3).

YARCE, J. (2011). *LA EMPRESA COMO UN SISTEMA HUMANO.* BOGOTÁ,D.C: INSTITUTO LATINOAMERICANO DE LIDERAZGO Desarrollo Humano y Organizacional.

ANEXOS

Anexo 1. Escala de felicidad

1. **¿Qué tan satisfecho estás con…**

Tu trabajo en general?

Extremadamente insatisfecho 1 2 3 4 5 6 7 Extremadamente satisfecho

El equilibrio entre el tiempo que pasas en el trabajo y el tiempo que pasas en otros aspectos de tu vida?

Extremadamente insatisfecho 1 2 3 4 5 6 7 Extremadamente satisfecho

2. **¿Cuánto del tiempo que pasas en el trabajo...**

Estás inmerso y concentrado en lo que estás haciendo?

Nunca 1 2 3 4 5 6 7 Siempre

Disfrutas lo que haces?

Nunca 1 2 3 4 5 6 7 Siempre

Recuerda que la escala de respuestas de esta pregunta está invertida.

Te sientes frustrado?

Nunca 1 2 3 4 5 6 7 Siempre

Te sientes aburrido?

Nunca 1 2 3 4 5 6 7 Siempre

3. Al pensar en el trabajo que realizas, en general, dirías

Que te sientes feliz cuando estás en el trabajo?

Para nada feliz 1 2 3 4 5 6 7 Extremadamente feliz

Que tienes control sobre los elementos importantes de tu trabajo?

Nada de control 1 2 3 4 5 6 7 Control total

Que el trabajo que realizas es valioso?

Para nada valioso 1 2 3 4 5 6 7 Extremadamente valioso

Te sientes motivado para hacer el mejor trabajo posible?

Para nada motivado 1 2 3 4 5 6 7 Extremadamente motivado

Recuerda que la escala de respuestas de esta pregunta está invertida.

Que tu trabajo es estresante?

Para nada estresante 1 2 3 4 5 6 7 Extremadamente estresante

4. Al pensar en tu vida laboral, en general, dirías

Que su empresa es una buena organización para trabajar?

Para nada buena 1 2 3 4 5 6 7 Extremadamente buena

Que su empresa está bien administrada?

Para nada bien administrada 1 2 3 4 5 6 7 Extremadamente bien administrada

Te llevas bien con tu jefe?

Para nada bien 1 2 3 4 5 6 7 Extremadamente bien

Que el ambiente y las condiciones físicas en las que trabajas son agradables?

Para nada agradables 1 2 3 4 5 6 7 Extremadamente agradables

Que el trabajo que realizas beneficia la vida de tus clientes?

Para nada beneficioso 1 2 3 4 5 6 7 Extremadamente beneficioso

Que el trabajo que realizas beneficia a la sociedad en general?

Para nada beneficioso 1 2 3 4 5 6 7 Extremadamente beneficioso

5. ¿Cuántas de las siguientes afirmaciones se aplican a tu situación?

Tengo muy buenos amigos en el trabajo.

No corresponde para nada. 1 2 3 4 5 6 7 Corresponde completamente.

Siento que puedo ser yo mismo en el trabajo.

No corresponde para nada. 1 2 3 4 5 6 7 Corresponde completamente.

Generalmente, puedo hacer lo que mejor hago en el trabajo.

No corresponde para nada. 1 2 3 4 5 6 7 Corresponde completamente.

Tengo suficiente tiempo en mi horario normal de trabajo para realizar mi trabajo.

No corresponde para nada. 1 2 3 4 5 6 7 Corresponde completamente.

Considerando todos mis esfuerzos y logros en el trabajo, siento que me pagan de manera adecuada.

No corresponde para nada. 1 2 3 4 5 6 7 Corresponde completamente.

Recibo comentarios periódicos y constructivos sobre mi rendimiento.

No corresponde para nada. 1 2 3 4 5 6 7 Corresponde completamente.

6. **¿Hasta qué punto?**

Has podido aprender nuevas habilidades en el trabajo?

Para nada 1 2 3 4 5 6 7 Mucho

Tienes la oportunidad de ser creativo en tu trabajo?

Para nada 1 2 3 4 5 6 7 Mucho

Tu trabajo ofrece buenas oportunidades para progresar en tu carrera?

Para nada 1 2 3 4 5 6 7 Mucho

Puedes influenciar las decisiones que son importantes para tu trabajo?

Para nada 1 2 3 4 5 6 7 Mucho

Te sientes orgulloso de trabajar para su empresa?

Para nada 1 2 3 4 5 6 7 Mucho

Sientes que tu jefe confía en ti?

Para nada 1 2 3 4 5 6 7 Mucho

Es seguro hablar y cuestionar la forma en que se trabaja en su empresa?

Para nada 1 2 3 4 5 6 7 Mucho

Te preocupa que puedas perder tu trabajo en los próximos seis meses?

Para nada 1 2 3 4 5 6 7 Mucho

7. **Las siguientes preguntas son acerca de tu [equipo] o el grupo de personas con el que trabajas estrechamente.**

Aprecias a las personas de tu equipo de trabajo?

Para nada 1 2 3 4 5 6 7 Mucho

En general, ¿piensas que tu equipo de trabajo está bien administrado?

Para nada 1 2 3 4 5 6 7 Mucho

En general, ¿dirías que los equipos trabajan bien juntos?

Para nada 1 2 3 4 5 6 7 Mucho

8. Ahora, algunas preguntas sobre ti y tu vida en general

¿Qué tan feliz dirías que eres?

Para nada feliz 1 2 3 4 5 6 7 Extremadamente feliz

En general, ¿dirías que tu salud es buena?

Para nada buena 1 2 3 4 5 6 7 Extremadamente buena

¿Te sientes lleno de energía habitualmente?

Para nada 1 2 3 4 5 6 7 Mucho

¿Te parece fácil o difícil lidiar con problemas importantes en tu vida?

Extremadamente difícil 1 2 3 4 5 6 7 Extremadamente fácil

Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación:

En general, estoy conforme conmigo mismo.

No corresponde para nada. 1 2 3 4 5 6 7 Corresponde completamente.

¿Recibes ayuda y apoyo de otras personas cuando lo necesitas?

Para nada 1 2 3 4 5 6 7 Mucho

Anexo 2. Calidad laboral

Actualmente, por mi trabajo, siento…

Insatisfacción	1	2	3	4	5	6	7	satisfacción
Inseguridad	1	2	3	4	5	6	7	seguridad
Intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7	tranquilidad
Impotencia	1	2	3	4	5	6	7	potencia
Malestar	1	2	3	4	5	6	7	bienestar
Desconfianza	1	2	3	4	5	6	7	confianza
Incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7	certidumbre
Confusión	1	2	3	4	5	6	7	claridad
Desesperanza	1	2	3	4	5	6	7	esperanza
Dificultad	1	2	3	4	5	6	7	facilidad
Insensibilidad	1	2	3	4	5	6	7	sensibilidad
Irracionalidad	1	2	3	4	5	6	7	racionalidad
Incompetencia	1	2	3	4	5	6	7	competencia
Inmoralidad	1	2	3	4	5	6	7	moralidad
Maldad	1	2	3	4	5	6	7	bondad
Fracaso	1	2	3	4	5	6	7	éxito
Incapacidad	1	2	3	4	5	6	7	capacidad
Pesimismo	1	2	3	4	5	6	7	optimismo
Ineficacia	1	2	3	4	5	6	7	eficacia
Inutilidad	1	2	3	4	5	6	7	utilidad

Actualmente, por mi trabajo, experimento…

	Nunca	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**Siempre**
Trastornos digestivos		0	1	2	3	4	5	6	
Dolores de cabeza		0	1	2	3	4	5	6	

Insomnio	0 1 2 3 4 5 6
Dolores de espalda	0 1 2 3 4 5 6
Tensiones musculares	0 1 2 3 4 5 6
Sobrecarga de actividad laboral	0 1 2 3 4 5 6
Desgaste emocional	0 1 2 3 4 5 6
Agotamiento físico	0 1 2 3 4 5 6
Saturación mental	0 1 2 3 4 5 6
Mal humor	0 1 2 3 4 5 6
Baja realización profesional	0 1 2 3 4 5 6
Trato despersonalizado	0 1 2 3 4 5 6
Frustración	0 1 2 3 4 5 6

Actualmente…

	Nunca	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
	Siempre							
Siento agotamiento emocional por mi trabajo		0	1	2	3	4	5	6
Al final de la jornada, siento que el trabajo me ha “consumido”		0	1	2	3	4	5	6
Siento fatiga por la mañana al enfrentarme a otro día de trabajo		0	1	2	3	4	5	6
Trabajar todo el día realmente es estresante para mí		0	1	2	3	4	5	6
Soy capaz de resolver eficazmente los problemas surgidos en mi trabajo		0	1	2	3	4	5	6
Siento que mi trabajo me ha “quemado”		0	1	2	3	4	5	6
Contribuyo eficazmente a la actividad de mi organización		0	1	2	3	4	5	6
Desde que empecé en este puesto, he perdido interés por mi trabajo		0	1	2	3	4	5	6
He perdido entusiasmo por mi trabajo		0	1	2	3	4	5	6
En mi opinión, hago bien mi trabajo		0	1	2	3	4	5	6
Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo		0	1	2	3	4	5	6
He realizado muchas cosas valiosas en mi trabajo		0	1	2	3	4	5	6
Me pregunto por la utilidad de mi trabajo		0	1	2	3	4	5	6
Dudo sobre el valor de mi trabajo		0	1	2	3	4	5	6
Tengo seguridad de que en mi trabajo soy eficaz acabando las cosas		0	1	2	3	4	5	6

En mi trabajo, siento plenitud de energía	0 1 2 3 4 5 6
Mi trabajo tiene sentido y propósito	0 1 2 3 4 5 6
El tiempo “vuela” cuando estoy trabajando	0 1 2 3 4 5 6
Me siento con fuerza y vigor en mi trabajo	0 1 2 3 4 5 6
Siento entusiasmo por mi trabajo	0 1 2 3 4 5 6
Cuando estoy trabajando, olvido todo lo que pasa alrededor de mí	0 1 2 3 4 5 6
Mi trabajo me inspira	0 1 2 3 4 5 6
Cuando me levanto por la mañana, tengo ganas de ir a trabajar	0 1 2 3 4 5 6
Soy feliz cuando experimento absorción por mi trabajo	0 1 2 3 4 5 6
Siento orgullo del trabajo que hago	0 1 2 3 4 5 6
Estoy en plena inmersión en mi trabajo	0 1 2 3 4 5 6
Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	0 1 2 3 4 5 6
Mi trabajo es retador	0 1 2 3 4 5 6
Me “dejo llevar” por mi trabajo	0 1 2 3 4 5 6
Soy muy persistente en mi trabajo	0 1 2 3 4 5 6
Me es difícil “desconectar” del trabajo	0 1 2 3 4 5 6
Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	0 1 2 3 4 5 6

Anexo 3. Consentimiento informado

Consentimiento informado

DECLARACIÓN DEL INVESTIGADOR

Como Investigador, declaro:

1. Que con este estudio nuestro equipo pretende conocer más y mejor en qué sentido y en qué medida los actuales procesos de cambio en la gestión de organizaciones de servicio a personas inciden sobre calidad de vida laboral en estas instituciones.
2. Que para ello nos proponemos usar técnicas cuantitativas y cualitativas de recogida de la información (cuyos detalles de aplicación precisaremos en cada caso) que, en ninguna circunstancia, comportan riesgos físicos o psicológicos para las personas participantes.
3. Que, en cumplimiento de la normativa internacional vigente sobre protección de datos de carácter personal, la información que usted nos proporcione para esta investigación será tratada de acuerdo con la exclusiva finalidad científica del proyecto, respetándose la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de quienes, libre y voluntariamente, hayan tenido la amabilidad de mostrarnos algunas facetas de su experiencia laboral.
4. Que los resultados del estudio facilitarán el progreso en el conocimiento del tema y el diseño de modelos de promoción de entornos laborales saludables y de prevención de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, sin aludir a ninguna organización en particular.
5. Que, como primer responsable del proyecto, estoy localizable y disponible para las aclaraciones o precisiones pertinentes y oportunas sobre el estudio.

DECLARACIÓN DE LA PERSONA PARTICIPANTE EN LA INVESTIGACIÓN

Como participante en el estudio, declaro:

1. Que he recibido:

a. La información adecuada sobre los objetivos y procedimientos del proyecto.

b. El reconocimiento suficiente de mis derechos a la confidencialidad y al anonimato, a retirarme del estudio en cualquiera de sus fases, si así lo estimo conveniente, y al conocimiento de los resultados de la investigación.

2. Que he decidido:

a. Participar libre y voluntariamente en el mismo.

b. Autorizar al investigador responsable, y por extensión a su equipo, al uso de las informaciones generadas para los fines del proyecto, incluyendo la propiedad intelectual y la divulgación pública y científica de sus resultados.

Nombre y apellidos:
Firma:
Teléfono de contacto:
e-mail:
Lugar y fecha:

.....
Responsable local del estudio: Nombre y apellidos:
Teléfono de contacto:
e-mail