

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
LICENCIATURA EN LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

**Análisis de la Gerencia de la Felicidad y su
aplicación en la empresa Servicios de
Combustibles SRL en el segundo semestre del
2018**

Sustentante:

Rebeca Patricia Chacón Hernández

Tutor:

MBA. Milena Sotela R

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo Rebeca Patricia Chacón Hernández, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1-1344-0728 egresado de la carrera de Administración de empresas énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Análisis de la gerencia de la felicidad y su aplicación en la empresa Servicios de Combustibles S.A. en el segundo semestre del 2018

_____ es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 30 días del mes de Enero del año dos mil 19.

Rebeca Chacón H.

Firma del estudiante

Cédula: 1-1344-0728.

CARTA DE LA TUTORA

CARTA DEL TUTOR

San José, 28 de enero 2019

Señores :
Universidad Hispanoamericana
Sede Llorente
Administración de Negocios

La estudiante Rebeca Chacón Hernández , cédula de identidad número 113440728 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado Análisis de la Gerencia de la Felicidad y su aplicación en la empresa de Servicios de Combustible SRL, en el segundo semestre del 2018. Lo anterior para obtener el grado de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		100%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,


MBA. Milena Sotela Ramírez
Cédula identidad Número 1-573-526

CARTA DEL LECTOR

CARTA DE APROBACION Y REVISION DE LA LECTORA

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
SEDE LLORENTE

CONSTANCIA LECTORA METODOLOGICA

Yo, **M.Sc. Susana Araya Zamora**, cédula de identidad 4-0140-0573, en mi condición de lectora metodológica, dejo constancia que la tesina para optar por el Grado Académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos, presentada por el estudiante **Rebeca Patricia Chacón Hernández**, titulada "**Análisis de la Gerencia de la Felicidad y Su aplicación en la empresa Servicios de Combustibles SRL en el Segundo Semestre del 2018**", cumple los requisitos de forma y fondo solicitados por la Universidad Hispanoamericana.

En mi calidad de lectora metodológica, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas.

Se extiende la presente en la Ciudad de San José, el día miércoles 20 de febrero del 2019.

Atentamente,



M.Sc. Susana Araya Zamora
Lectora Metodológica
Cédula identidad N. 4-0140-0573
Carné Colegio Profesional N° 011457

CARTA DEL FILÓLOGO

San José 14 marzo de 2019

A quien corresponda:

Yo César Díaz Badilla, Licenciado en Filología Clásica y miembro del Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes (COLYPRO), hago constar que he llevado a cabo la revisión filológica del Trabajo Final de Graduación: “Análisis de la Gerencia de la Felicidad y su aplicación en la empresa Servicios de Combustibles SRL en el segundo semestre del 2018”.

Autoría de la Sra. Rebeca Patricia Chacón Hernández con cédula de identidad número 1-1344-0728, quien presenta este Proyecto como requisito para optar por el grado de Licenciatura en la carrera de Administración de Empresas con Énfasis en Recursos Humanos, en la Universidad Hispanoamericana.

La revisión fue realizada desde la revisión y edición de texto, haciendo énfasis a la corrección de forma y no de fondo, pues lo anterior es proceso de los lectores y guías especializados, respectivos que están en el proceso de revisión de contenido del proyecto. Desde mi posición de filólogo y corrector de estilo, doy fe de la revisión bajo los estándares de APA que desde el cuerpo académico dan respaldo a las citas respectivas que en la tesis se desarrollan.

Cordialmente



Lic. César Díaz Badilla
Filólogo Clásico
Ced. 1-1102-0276
Número de Colegiado: 54144

San José 14 marzo de 2019

A quien corresponda:

Yo César Díaz Badilla, Licenciado en Filología Clásica y miembro del Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes (COLYPRO), hago constar que he llevado a cabo la revisión filológica del Trabajo Final de Graduación: "Análisis de la Gerencia de la Felicidad y su aplicación en la empresa Servicios de Combustibles SRI en el segundo semestre del 2018".

Autoría de la Sra. Rebeca Patricia Chacón Hernández con cédula de identidad número 1-1344-0728, quien presenta este Proyecto como requisito para optar por el grado de Licenciatura en la carrera de Administración de Empresas con Énfasis en Recursos Humanos, en la Universidad Hispanoamericana.

La revisión fue realizada desde la revisión y edición de texto, haciendo énfasis a la corrección de forma y no de fondo, pues lo anterior es proceso de los lectores y guías especializados, respectivos que están en el proceso de revisión de contenido del proyecto. Desde mi posición de filólogo y corrector de estilo, doy fe de la revisión bajo los estándares de APA que desde el cuerpo académico dan respaldo a las citas respectivas que en la tesis se desarrollan.

Cordialmente



Lic. César Díaz Badilla
Filólogo Clásico
Ced. 1-1102-0276
Número de Colegiado: 54144

ÍNDICE

ÍNDICE.....	II
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	X
DECLARACIÓN JURADA	XII
CARTA DE LA TUTORA.....	XIII
CARTA DEL FILÓLOGO.....	XIV
CARTA DEL LECTOR	XVI
DEDICATORIA.....	XVII
AGRADECIMIENTOS.....	XVIII
INTRODUCCIÓN.....	XIX
CAPÍTULO I.....	1
MARCO CONTEXTUAL	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2

1.1.1 Antecedentes	3
1.1.2 Problematización.....	4
1.1.3 Justificación del tema	6
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.3.1 Objetivo General	8
1.3.2 Objetivos Específicos	8
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES	9
1.4.1 Alcances.....	9
1.4.2 Limitaciones	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. CONTEXTO HISTÓRICO	11
2.1.1. Contexto histórico Servicios de Combustibles S. R. L.....	11
Misión:	12
Visión:.....	12
Principios:	12
La Gente.....	13
Desempeño.....	13
2.2. CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	14
2.2.1 Inteligencia Emocional	14
2.2.1.1 Gerencia de la Felicidad.....	18
a) Felicidad laboral	19
b) Pirámide de la felicidad	21
2.2.1.2 La ciencia de la Felicidad	26
2.2.2 Motivación	28

2.2.2.1 Proceso de motivación	29
2.2.2.2 Teorías de motivación	30
b) Teoría ERC.....	33
2.2.2.3 Motivación Laboral	36
2.2.3 Desarrollo organizacional.....	38
2.2.3.1 Calidad de vida en el trabajo.....	40
a) Higiene laboral.....	42
2.2.3.1.1 Modelos de calidad de vida en el trabajo	42
a) Modelo de calidad de vida de Walton	42
b) Modelo de calidad de vida de Chiavenato	44
2.2.3.2. Satisfacción Laboral	47
2.2.4 Remuneración	49
2.2.4.1 Salario emocional.....	51
2.2.5 Clima organizacional	53
2.2.5.1 Compromiso laboral (Work Engagement).....	55
2.2.6 Teoría Generacional.....	56
a) Baby Boomers	56
b) Generación X.....	57
c) Generación Y.....	58
2.3 HIPÓTESIS	59
CAPÍTULO III.....	60
MARCO METODOLÓGICO.....	60
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	61
3.1.1. Finalidad de la investigación (teórica o aplicada)	61
3.1.2. Dimensión temporal (transversal / longitudinal)	61

3.1.3. Marco.....	62
3.1.4. Naturaleza (cuantitativa, cualitativa o mixta).....	63
3.1.5. Carácter (exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo).....	64
3.2. SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN	66
3.2.1. Sujetos.....	66
3.2.2. Primera mano	66
3.2.3. Fuentes secundarias	67
3.2.4. fuentes terciarias	69
3.3 SELECCIÓN DE MUESTREO	71
3.3.1 La población	71
3.3.2. La muestra	71
3.3.3 Probabilística	72
3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN	73
3.4.1. Encuesta laboral.....	73
3.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES.....	73
3.5.1 Variables Independiente: Felicidad laboral	73
3.5.2 Variable dependiente: Motivación Laboral	74
3.5.2 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	75
CAPÍTULO IV	78
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	78
4.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN.....	79
CAPÍTULO V	113

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	113
CAPÍTULO IV	121
PROPUESTA.....	121
6.1 PRESENTACIÓN	122
6.3 ALCANCES Y LIMITACIONES	123
6.3.1 Alcances.....	123
6.3.2 Limitaciones	123
6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	123
6.4.2 Objetivos específicos	124
6.5 Desarrollo De Propuestas	124
BIBLIOGRAFÍA	133
ANEXOS	139

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 PIRÁMIDE DE LA FELICIDAD LABORAL	24
FIGURA 2 PROCESO DE MOTIVACIÓN	30
FIGURA 3 PIRÁMIDE DE MASLOW	31
FIGURA 4 EFECTOS DE LOS FACTORES HIGIÉNICOS Y LOS MOTIVACIONALES.	36
FIGURA 5 FACTORES QUE AFECTAN LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO	46
FIGURA 6 REMUNERACIÓN	50
FIGURA 7 SALARIO EMOCIONAL	52

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 EMOCIONES	15
TABLA 2 SIETE MOTIVACIONES	37
TABLA 3 COMPONENTES PARA LA BUENA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA	41
TABLA 4 MUESTRA	72
TABLA 5 GÉNERO	80
TABLA 6 EDAD	81
TABLA 7 HIJOS	82
TABLA 8 ESTADO CIVIL	83
TABLA 9 DEPARTAMENTO	84
TABLA 10 ANTIGÜEDAD LABORAL	85
TABLA 11 ¿SER PARTE DE LA EMPRESA ES GRATIFICANTE PARA USTED?	86
TABLA 12 ¿LE GUSTA EL TRABAJO QUE DESARROLLA?	87
TABLA 13 ¿SUS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESTÁN BIEN DEFINIDAS?	88
TABLA 14 ¿RECIBE RETROALIMENTACIÓN DE CÓMO DESEMPEÑA SU TRABAJO?	89
TABLA 15 ¿LAS CONDICIONES SALARIALES SON BUENAS PARA USTED?	90
TABLA 16 ¿LAS CONDICIONES LABORALES SON BUENAS PARA USTED?	91
TABLA 17 ¿SE SIENTE PARTE DE UN EQUIPO DE TRABAJO?	92
TABLA 18 ¿CÓMO CALIFICA SU RELACIÓN CON SU GRUPO DE TRABAJO?	93
TABLA 19 ¿LE RESULTA FÁCIL EXPRESAR SUS OPINIONES EN SU GRUPO DE TRABAJO?	94
TABLA 20 ¿SIENTE QUE SU OPINIÓN ES TOMADA EN CUENTA POR PARTE DE SU SUPERIOR?	95
TABLA 21 ¿LAS CARGAS DE TRABAJO ESTÁN BIEN REPARTIDAS?	96
TABLA 22 ¿CÓMO CALIFICA EL AMBIENTE LABORAL DENTRO DE SU GRUPO DE TRABAJO?	97
TABLA 23 ¿CÓMO CALIFICA EL AMBIENTE LABORAL DENTRO DE LA EMPRESA?	98
TABLA 24 ¿QUÉ TAN FELIZ SE HA SENTIDO TRABAJANDO EN ESTA EMPRESA?	99

TABLA 25 SI TUVIERA LA OPORTUNIDAD DE CAMBIAR DE EMPLEO DE INMEDIATO, GANANDO EL MISMO SUELDO, CON EL MISMO CONTRATO Y BENEFICIOS QUE EN EL PUESTO ACTUAL, ¿SE CAMBIARÍA?	100
TABLA 26 PROYECTE SU VIDA DENTRO DE TRES AÑOS. ¿SE VE EN EL MISMO TRABAJO?	101
TABLA 27 ¿SIENTE QUE ESTÁ HACIENDO LO QUE DE VERDAD QUIERE REALIZAR?	102
TABLA 28 ¿ESTÁ EN EL CARGO CON EL QUE HABÍA SOÑADO?	103
TABLA 29 ¿SU ENTORNO LABORAL LE PERMITE DESARROLLAR SUS CONOCIMIENTOS?	104
TABLA 30 ¿IDENTIFICA, A FUTURO, POSIBLES PROMOCIONES?	105
TABLA 31 MENCIONE LOS INCENTIVOS QUE LE BRINDA LA EMPRESA.	106
TABLA 32 INDIQUE SI HA DISFRUTADO ALGUNO DE LOS BENEFICIOS MENCIONADOS ANTERIORMENTE	108
TABLA 33 MENCIONE POR FAVOR ALGÚN(OS) BENEFICIOS QUE CONSIDERA QUE PODÍAN SER ATRACTIVOS.	109
TABLA 34 CALIFIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS INCENTIVOS BRINDADOS POR LA EMPRESA	111
TABLA 35 INCENTIVOS Y BENEFICIOS	125
TABLA 36 PRESUPUESTO SERVICIO DE TRANSPORTE	128
TABLA 37 PRESUPUESTO TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	130
TABLA 38 PRESUPUESTO TALLER DE MANEJO DE LAS EMOCIONES	131

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 GÉNERO	80
GRÁFICO 2 EDAD	81
GRÁFICO 3 HIJOS	82
GRÁFICO 4 ESTADO CIVIL	83
GRÁFICO 5 DEPARTAMENTO	84
GRÁFICO 6 ANTIGÜEDAD LABORAL	85
GRÁFICO 7 ¿SER PARTE DE LA EMPRESA ES GRATIFICANTE PARA USTED?	86
GRÁFICO 8 ¿LE GUSTA EL TRABAJO QUE DESARROLLA?	87
GRÁFICO 9 ¿SUS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESTÁN BIEN DEFINIDAS?	88
GRÁFICO 10 ¿RECIBE RETROALIMENTACIÓN DE CÓMO DESEMPEÑA SU TRABAJO?	89
GRÁFICO 11 ¿LAS CONDICIONES SALARIALES SON BUENAS PARA USTED?	90
GRÁFICO 12 ¿LAS CONDICIONES LABORALES SON BUENAS PARA USTED?	91
GRÁFICO 13 ¿SE SIENTE PARTE DE UN EQUIPO DE TRABAJO?	92
GRÁFICO 14 ¿CÓMO CALIFICA SU RELACIÓN CON SU GRUPO DE TRABAJO?	93
GRÁFICO 15 ¿LE RESULTA FÁCIL EXPRESAR SUS OPINIONES EN SU GRUPO DE TRABAJO?	94
GRÁFICO 16 ¿SIENTE QUE SU OPINIÓN ES TOMADA EN CUENTA POR PARTE DE SU SUPERIOR?	95
GRÁFICO 17 ¿LAS CARGAS DE TRABAJO ESTÁN BIEN REPARTIDAS?	96
GRÁFICO 18 ¿CÓMO CALIFICA EL AMBIENTE LABORAL DENTRO DE SU GRUPO DE TRABAJO?	97
GRÁFICO 19 ¿CÓMO CALIFICA EL AMBIENTE LABORAL DENTRO DE LA EMPRESA?	98
GRÁFICO 20 ¿QUÉ TAN FELIZ SE HA SENTIDO TRABAJANDO EN ESTA EMPRESA?	99
GRÁFICO 21 SI TUVIERA LA OPORTUNIDAD DE CAMBIAR DE EMPLEO DE INMEDIATO, GANANDO EL MISMO SUELDO, CON EL MISMO CONTRATO Y BENEFICIOS QUE EN EL PUESTO ACTUAL, ¿SE CAMBIARÍA?	100

GRÁFICO 22 PROYECTE SU VIDA DENTRO DE TRES AÑOS. ¿SE VE EN EL MISMO PUESTO DE TRABAJO?	101
GRÁFICO 23 ¿SIENTE QUE ESTÁ HACIENDO LO QUE DE VERDAD QUIERE REALIZAR?	102
GRÁFICO 24 ¿ESTÁ EN EL CARGO CON EL QUE HABÍA SOÑADO?	103
GRÁFICO 25 ¿SU ENTORNO LABORAL LE PERMITE DESARROLLAR SUS CONOCIMIENTOS?	104
GRÁFICO 26 ¿IDENTIFICA, A FUTURO, POSIBLES PROMOCIONES?	105
GRÁFICO 27 MENCIONE LOS INCENTIVOS QUE LE BRINDA LA EMPRESA.	106
GRÁFICO 28 INDIQUE SI HA DISFRUTADO ALGUNO DE LOS BENEFICIOS MENCIONADOS ANTERIORMENTE	108
GRÁFICO 29 MENCIONE POR FAVOR ALGÚN(OS) BENEFICIOS QUE CONSIDERA QUE PODÍAN SER ATRACTIVOS.	109
GRÁFICO 30 CALIFIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS INCENTIVOS BRINDADOS POR LA EMPRESA	111

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo a mi mama, a mi papa, mis hermanos, familiares y amigos que me han apoyado en todas mis decisiones y han estado presente en todo momento. Gracias a todas estas personas he podido alcanzar mis metas personales como profesionales.

AGRADECIMIENTOS

A las profesoras Susana Araya y Milena Sotela por su colaboración durante este proceso. A mis compañeras de la Universidad Hispanoamericana que estuvieron a mi lado brindándome sus palabras de apoyo.

Al personal de Recursos Humanos de la empresa Servicios de Combustibles SRL por su cooperación en la investigación, así como al personal de dicha empresa por su colaboración.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como propósito determinar si la aplicación de la Gerencia de la Felicidad en la empresa Servicios de Combustibles SRL, influye de manera positiva en el bienestar laboral y personal de los colaboradores; para así poder valorar los espacios de mejora dentro la empresa, con el fin de proponer un plan de mejora. Siendo así, en el primer capítulo está presente la delimitación del estudio mediante la formulación y justificación del problema en la organización y los elementos necesarios para el planteamiento de los objetivos generales y específicos.

El capítulo dos corresponde al marco teórico, en donde se presenta el contexto histórico de la empresa Servicios de Combustibles SRL y se definen los conceptos en los cuales se basa la investigación; ampliando el conocimiento de los temas afines a las variables establecidas.

En el capítulo tres se presenta la metodología utilizada para la recolección de datos y las herramientas empleadas a lo largo del proceso de investigación. Asimismo, se indican los factores fundamentales para llevar a cabo la investigación como lo son el enfoque, la población a investigar y la muestra representativa.

En el capítulo cuatro se desarrolla la interpretación de los datos obtenidos por medio de encuestas a los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa; en donde se realiza un análisis estadístico, luego se tabula la información obtenida y por último se generan los indicadores que faciliten identificar tanto las debilidades como las fortalezas de la actual gestión de Recursos Humanos.

En el capítulo cinco se formulan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, en donde se toma en cuenta el aporte de la teoría de los autores consultados, así como, los factores abarcados en el análisis de los datos; con el fin de que esta información sea una herramienta útil para la futura toma de decisiones, en cuanto a temas de gerencia de la felicidad.

Por último, en el capítulo seis corresponde a la propuesta de acción, en donde se toma en cuenta las recomendaciones expuestas en el anterior capítulo para exponer posibles medidas de acción por parte del departamento de Recursos Humanos para mejorar la calidad de vida de los colaboradores de la empresa Servicios de Combustibles SRL.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La investigación se llevará a cabo con los colaboradores del departamento de Finops en la empresa Servicios de Combustibles S. R. L. Ubicado en Forum II, éstos deben superar el año de laborar para dicha institución, sin importar distinción de edad y de ambos géneros.

No se tomará en cuenta las áreas de gerencia, ni las áreas administrativas ya que la naturaleza de la investigación es obtener información al grado de felicidad en el ambiente laboral en los colaboradores, los cuales componen un aproximado del 60% de la población laboral de Servicios de Combustibles S. R. L. Así como, los colaboradores con un tiempo menor a un año de laborar en la empresa ya que se considera que estos colaboradores no han terminado de familiarizarse con las funciones de la empresa; siendo así, no tienen un amplio criterio para fundamentar su opinión acerca del manejo de la gerencia de la felicidad utilizada dentro de la empresa.

Tampoco será tomado en cuenta al personal de mantenimiento ni de limpieza, ya que este personal es contratado por medio de un outsourcing; este personal tiende a variar, aproximadamente dos veces al año. Por lo cual su criterio tampoco es apto para la investigación.

Mediante esta investigación se pretende analizar si la aplicación de los métodos utilizados actualmente de la gerencia de la felicidad en la empresa Servicios de Combustibles SRL, están dando los resultados esperados con el fin de corregir o mejorar los factores que se presenten, para que los colaboradores desarrollen sus actividades de la mejor forma posible.

1.1.1 Antecedentes

La felicidad en el trabajo es el conjunto de acciones individuales que se ejecutan en el ámbito laboral para mejorar la percepción de felicidad que se tiene de una organización. (Jiménez, 2018).

“En donde está claro que las empresas deben facilitar los procesos, condiciones y normas que posibiliten el que los trabajadores tengan las mejores condiciones para desarrollar su trabajo. Aunque no podemos negar qué la actitud positiva la debe poner cada persona a la hora de realizar su trabajo.” (Martinez, 2018)

Un estudio realizado por ISAVIA Consultores revela que un empleado que es feliz tiene un 57% menos de posibilidades de dejar la compañía y se esfuerza hasta un 87% más en su trabajo. No obstante, dicha satisfacción con el trabajo no siempre resulta tan fácil de conseguir.

Por su parte, el Índice Global de Felicidad en el Lugar de Trabajo del 2018, elaborado por Naciones Unidas indica que Finlandia encabeza la lista con una puntuación de 7,632 sobre 10, seguida por Noruega, Dinamarca, Islandia, Suiza, Holanda, Canadá, Nueva Zelanda, Suecia y Australia. Estos diez países son los mismos que han encabezado el ranking los últimos dos años; todos estos comparten valores similares en seis variables clave para el bienestar: ingresos, vida sana expectativa, apoyo social, libertad, confianza y generosidad. (Talent Street, 2018)

Por lo anterior, en la presente investigación, se debe homogenizar primero el concepto de “Felicidad” para poder determinar si realmente los colaboradores de Servicios de Combustibles S. R. L. son felices; sin embargo, debido a que no se tiene un mismo concepto de la felicidad, se enfatizara el nivel de felicidad ofrecido en la oficina de Servicios de Combustibles S. R. L. Ya que se ha convertido en una sede regional, principalmente para la región de América Latina y el Caribe, en donde ha crecido en gran cantidad el número de los colaboradores en los últimos dos años.

1.1.2 Problematización

Un adecuado análisis que permita identificar las debilidades de la empresa Servicios de Combustibles S. R. L en la oficina de Costa Rica el tema de gerencia de la felicidad, es primordial para identificar los puntos de acción. Además de las dificultades que enfrenta como lo son: la desmotivación del personal, rotación de personal, aumento en las incapacidades, por mencionar algunas. Sin embargo, la empresa continúa expandiendo su oficina en Costa Rica; no obstante, no puede continuar perdiendo personal experimentado por factores, que estén dentro de su alcance

¿Cuáles acciones se deben tomar para disminuir la rotación de personal experimentado?

Por lo tanto, la empresa necesita contar con personal motivado que realice sus funciones de manera correcta, cumpliendo con los estándares de productividad, así

como un buen resultado en el desempeño individual y grupal; para lograrlo no hay mejor manera que con personal motivado.

¿De qué manera este análisis podría ayudar a la empresa para mejorar la motivación del personal?

Si tomamos en cuenta la alta competitividad vivida hoy en día en el mercado laboral, en donde las personas tienden a esforzarse por mantenerse al día en las nuevas tendencias que el mercado exige, siendo capaces de innovarse continuamente, sin dejar de lado una sana calidad de vida dentro y fuera de la organización.

¿De qué manera la organización puede ayudar a su personal a mantener una buena calidad de vida dentro de la organización?

Uno de los recursos fundamentales en cualquier institución es el capital humano por lo cual es sumamente importante supervisar constante mente el grado de satisfacción del personal; ya que el grado de satisfacción de los colaboradores puede ser una buena herramienta para el logro de resultados, pero también puede ser un impedimento para el logro de los resultados. La satisfacción laboral no solo se basa en el ámbito laboral también influye mucho el grado de felicidad ya sea dentro o fuera de la organización; por esto es necesario promover la felicidad de las personas dentro de la organización ya que está comprobado que una persona feliz, es mucho más eficiente en sus labores.

¿Como podría verse afectado el desempeño laboral por la felicidad del colaborador en determinado momento?

1.1.3 Justificación del tema

La Gerencia de la Felicidad es una estrategia empleada en donde las organizaciones pueden lograr un liderazgo efectivo, obtener resultados esperados en las operaciones; así como fortalecer los equipos de trabajo en donde se puede apreciar un aumento en la productividad, mejora de la calidad, disminución de la rotación de personal, mejora del clima laboral y las relaciones interpersonales.

En la actualidad los colaboradores están viviendo una época acelerada debido a la competencia existente en el ámbito laboral, en donde cada día hay mucha más presión laboral; por esto se hace indispensable crear un ambiente laboral dentro de la organización, en el cual los colaboradores se sientan cómodos, contentos y satisfechos con y en su trabajo.

Por este, motivo es que en este proyecto se busca, analizar los procesos actuales de Gerencia de la Felicidad dentro de la empresa Servicios de Combustibles SRL, para así luego poder implementar nuevas prácticas; impulsando a los colaboradores a realizar sus tareas diarias con mayor eficiencia.

Para conseguirlo, se debe primero evaluar las herramientas de motivación utilizadas actualmente dentro la organización; al hacerlo se podrán implementar nuevas prácticas, las cuales harán más fácil el proceso de detención y retención del

talento humano dentro la organización, evitando la rotación de personal de Servicios de Combustibles SRL.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La inexistencia de un programa estructurado de gerencia de la felicidad para el personal de la oficina de Costa Rica en la empresa Servicios de Combustibles S. R. L; con el propósito de analizar las oportunidades de mejora en el manejo de la gerencia de la felicidad por parte de la empresa, para así poder realizar una propuesta concreta para mejorar las practicas actuales de la gerencia de la felicidad.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

- Identificar las prácticas de la Gerencia de la felicidad y su aplicación en la empresa Servicios de Combustibles SRL en el segundo semestre del 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar las prácticas empleadas actualmente del Programa de la Gerencia de la Felicidad utilizadas como herramienta de motivación para describir el plano actual y nivel de aceptación.
- Analizar las prácticas actuales de la Gerencia de la Felicidad y su impacto en la motivación de los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL.
- Investigar si la Gerencia de la Felicidad influye en el resultado de desempeño individual y grupal de los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL.
- Elaborar una propuesta para mejorar el Programa de la Gerencia de la felicidad para los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1 Alcances

- El análisis abarca el personal del Departamento de Facturación de la empresa Servicios de Combustibles S. R. L
- La implementación de una nueva propuesta para mejorar el Programa de la Gerencia de la felicidad, el cual ayudará a mejorar el ambiente organizacional dentro la empresa.
- El departamento de Recursos Humanos dispondrá del plan actualizado para la toma de decisiones en donde promueva la gerencia de la felicidad.

1.4.2 Limitaciones

- Dificultad para programar las reuniones del personal del Departamento de Facturación.
- Resistencia del personal al facilitar información.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. CONTEXTO HISTÓRICO

2.1.1. Contexto histórico Servicios de Combustibles S. R. L

Servicios de Combustibles S. R. L. es una empresa establecida desde el año 1984, desde su fundación se ha dedicado a la comercialización de combustible para el sector marítimo. En 1995, esta empresa fue absorbida por otra más grande. Por esta adquisición se dio un cambio en la organización y el nombre se cambió a Global Fuel Support. A lo largo de las dos últimas décadas, la empresa ha continuado con una expansión mundial debido a la compra de otras compañías y todavía hoy en día continúa adquiriendo más compañías.

La empresa Global Fuel Support tiene su casa matriz en Miami, Florida y operaciones regionales en Estados Unidos, Costa Rica, México, Colombia, Argentina, Chile, Brasil, El Reino Unido, Alemania, Holanda, Dinamarca, Grecia, China, Singapur, Hong Kong, Seúl, Japón, Dubái, Hungría, India y en Costa Rica, donde está registrada como Servicios de Combustibles S. R. L.; donde ofrece soluciones de energía, logística y tecnología a los sectores marítimo, terrestre, y aéreo, cuenta con más de 30 años de experiencia a nivel internacional y 27 años operando en Costa Rica. Servicios de Combustibles S. R. L comenzó como una empresa muy pequeña, con tan solo diez personas, gracias a los buenos resultados que se han reportado en los últimos 27 años, hoy en día la organización cuenta con 171 colaboradores en el país.

Misión:

“Crear valor para nuestros socios de negocios en todo lo referente a la energía y el transporte, entregando soluciones innovadoras y de logística a través de un equipo de profesionales a nivel mundial y regional”.

Visión:

Convertirnos en el líder mundial de abastecimiento integral en cuanto a crédito, finanzas, servicios y logística se refiere para los mercados de la energía y el transporte. Construir una organización a nivel mundial que impulsa el crecimiento sostenido a través de una cultura de alto rendimiento y agilidad empresarial.

Principios:**Resolución de Problemas**

- Conocer sus clientes, entender sus necesidades y exceder sus expectativas.
Este es el origen de nuestro éxito.
- Identificar y resolver el verdadero problema. No tratamos los síntomas.
- Enfocarnos en los detalles. Hay veces que los pequeños detalles hacen una gran diferencia.
- Ser flexible. El éxito depende del nivel de adaptación cuando las circunstancias cambian.

La Gente

- Colaboración en todas las áreas y a todo nivel. El trabajo en equipo eleva nuestro alcance global y destaca el potencial de cada individuo.
- La comunicación. El compartir ideas, asuntos de interés y nuestro conocimiento profesional.
- Escuchar atentamente cuando otros hablan. Las buenas ideas y el aporte constructivo surgen de cualquier parte.
- Mantener la pasión y el buen sentido del humor. Ambas cosas son constructivas y crean una energía positiva.

Desempeño

- Luchar por la excelencia. Entregando siempre más de lo esperado.
- En busca de la innovación y la mejora diaria. Continuamente elevar nuestra calidad mientras administramos nuestros costos.
- Medir los resultados continuamente y mantenerlos contablemente.
- Dar crédito a quien merece. Dar a conocer el buen desempeño cuando se ha realizado un buen trabajo. Celebrar los buenos acontecimientos.

2.2. CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.2.1 Inteligencia Emocional

El concepto de inteligencia fue utilizado en un contexto científico por primera vez por Francis Galton, quien publica en 1869 el libro *“El genio hereditario”*, donde considera la inteligencia como una capacidad física y que sería heredada, tanto así, que hijos de familias prominentes tendrían más probabilidades de tener hijos prominentes y con rasgos de genialidad, existiendo poca influencia ambiental (F Maureira,2017).

Antes de definir “inteligencia emocional”, hay que definir el término “emoción”. Intuitivamente todos entendemos el término “emoción” significa, sin embargo no hay una teoría generalmente aceptada de emociones entre los psicólogos, aunque existen áreas de aceptadas entre ellos; los psicólogos han descrito y explicado el término “emoción”, de diferente manera, acodando que es un complejo estado mental, involucrando gran cantidad de cambios corporales como la respiración, los latidos del corazón, rubor facial, (sonrojamiento), las palmas de las manos sudorosas y aumento del pulso. Mentalmente es un estado de excitación o perturbación marcado por sentimientos fuertes.

Existen cientos tipos de dimensiones de las emociones, algunas de las principales emociones han sido categorizadas a continuación:

Tabla 1 Emociones

Emociones	
Enojo	Ira, furia, resentimiento, fastidio, molestia, disgusto, incomodidad
Depresión	Desconsuelo, desesperanza
Ansiedad	Angustia, aprehensión, nervios, preocupación, cautela
Felicidad	Alegría, disfrute, placer, encanto
Amor	Sentimiento, afecto, ternura
Sorpresa	Sorprender, asombrar, atónito, maravillado
Tristeza/disgusto	Abatimiento, pesar, aflicción, pena, congoja, pesadumbre
Vergüenza	Humillación

Fuente: F Maureira,2017

La inteligencia emocional ha sido estudiada por diferentes investigadores a lo largo del tiempo, por lo tanto, existen diferentes definiciones mencionadas a continuación.

Salovey y Mayer la referenciaron por primera vez en un artículo llamado *Emotional Intelligence*, descrita como la parte de la inteligencia social que consistía en la habilidad para observar las emociones tanto nuestras como las de los demás para usar esa información en la resolución de conflictos.

Luego estos autores volvieron a definir la inteligencia emocional como:

“la capacidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la capacidad para acceder a sentimientos (o generarlos) que faciliten el pensamiento, la capacidad para comprender las emociones y el conocimiento emocional y la capacidad para regular las emociones promoviendo el crecimiento personal e intelectual” (*F Maureira,2017*)

Es por tanto que en los últimos años el desempeño de las personas no es tanto medido solo por su capacidad intelectual, medida por su coeficiente intelectual, sino que la capacidad emocional juega un importante papel, por lo que han sido numerosos los estudios al respecto y las definiciones de este constructo de la personalidad.

Este concepto fue también introducido dentro de la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner. Para este autor existen ocho tipos de inteligencias diferenciadas en función del espacio cognitivo utilizado: inteligencia lógico-matemática, lingüística, corporal-kinestésica, espacial, musical, naturalista, intrapersonal e interpersonal. Estos dos últimos tipos de inteligencia son los que definirían también el significado de inteligencia emocional, por un lado, la inteligencia intrapersonal es la capacidad de percibirnos a nosotros mismos y dirigir nuestra propia vida mediante constructos como la autodisciplina, la auto comprensión, y la autoestima. A su vez, la inteligencia interpersonal sería la capacidad de percibir en las demás diferencias en relación a sus estados de ánimo, motivaciones o temperamento.

Tomando como base estas conceptualizaciones previas, se llega a una de las definiciones de inteligencia emocional más aceptadas, la desarrollada por Goleman que la divide en cinco componentes: autoconciencia, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales. Este autor la define como un conjunto de habilidades que nos permite, entre otras cosas, tomar las riendas de nuestros impulsos emocionales, comprender los sentimientos más profundos de nuestros semejantes y manejar amablemente nuestras relaciones.

Más recientemente a principios de esta década, Mayer, Salovey y Caruso volvieron a redefinir el término inteligencia emocional proponiéndolo como una

habilidad del procesamiento de la información emocional como guía del pensamiento y la conducta, así como un conjunto de autopercepciones situadas en los niveles más bajos de la jerarquía de la personalidad (psicopico.com, 2017).

Por lo tanto, según Goleman en su publicación "*Inteligencia Emocional*" expone lo que denomina el "modelo de Goleman" en donde define que la inteligencia emocional consiste en cinco componentes:

1) Conocer las propias emociones: El principio de Sócrates "conócete a ti mismo" se refiere a esta pieza clave de la inteligencia emocional: tener conciencia de las propias emociones; reconocer un sentimiento en el momento en que ocurre. Una incapacidad en este sentido nos deja a merced de las emociones incontroladas.

2) Manejar las emociones: La habilidad para manejar los propios sentimientos a fin de que se expresen de forma apropiada se fundamenta en la toma de conciencia de las propias emociones. La habilidad para suavizar expresiones de ira, furia o irritabilidad es fundamental en las relaciones interpersonales.

3) Motivarse a sí mismo: Una emoción tiende a impulsar hacia una acción. Por eso, emoción y motivación están íntimamente interrelacionados. Encaminar las emociones, y la motivación consecuente, hacia el logro de objetivos es esencial para prestar atención, auto motivarse, manejarse y realizar actividades creativas. El autocontrol emocional conlleva a demorar gratificaciones y dominar la impulsividad, lo cual suele estar presente en el logro de muchos objetivos. Las personas que poseen estas habilidades tienden a ser más productivas y efectivas en las actividades que emprenden.

4) Reconocer las emociones de los demás: Un don de gentes fundamental es la empatía, la cual se basa en el conocimiento de las propias emociones. La empatía es la base del altruismo. Las personas empáticas sintonizan mejor con las sutiles señales que indican lo que los demás necesitan o desean. Esto las hace apropiadas para las profesiones de la ayuda y servicios en sentido amplio (profesores, orientadores, pedagogos, psicólogos, psicopedagogos, médicos, abogados, expertos en ventas, etc.).

5) Establecer relaciones: El arte de establecer buenas relaciones con los demás es, en gran medida, la habilidad de manejar las emociones de los demás. La competencia social y las habilidades que conlleva, son la base del liderazgo, popularidad y eficiencia interpersonal. Las personas que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás. (Bisquerra, 2018)

2.2.1.1 Gerencia de la Felicidad

Antes de definir el término de gerencia de la felicidad es importante tratar el concepto de felicidad. Este concepto cuenta con muchas definiciones, y no siempre significa lo mismo para todas las personas. Por ejemplo, para el autor Hildemaro Infante, la felicidad es:

“[...] el estado emocional que se encuentra influenciado por una variedad de factores, está matizada con una sensación de satisfacción, paz interior y bienestar. Es un lapso de tiempo en el cual el sufrimiento es mínimo o no existe. Es la sumatoria de emociones y sentimientos que alcanzamos cuando realizamos un sueño,

cumplimos un deseo; o sencillamente, es una cualidad que se le atribuye a ciertas personas que siempre están alegres.” (Infante, 2015)

El concepto de la felicidad es abordada por diferentes ramas, como la filosófica en donde los filósofos la asocian la felicidad con el placer, por otro lado los sociólogos la observan desde la perspectiva de los factores sociales que influyen en ella, y por último los psicólogos la evalúan desde los elementos mentales y procesos sociales; en donde según Sigmund Freud, padre del psicoanálisis, comenta que cada persona se enfoca en la búsqueda constante de la felicidad, en donde esta búsqueda, es imposible; ya que la felicidad no puede depender del mundo real, donde la persona experimente emociones como el fracaso. Por lo tanto, el ser humano logra una felicidad temporal. (Infante, 2015)

a) Felicidad laboral

Las situaciones complejas que se vivimos hoy en día como la recesión económica y el desempleo; en donde la felicidad es de gran importancia e impacta en el rendimiento laboral; en donde este busca maneras de pensar positivamente y de trabajar en ambientes respetuosos, amables y optimistas los cuales tienen incidencia en la productividad, rentabilidad y crecimiento en las organizaciones. (Infante, 2015)

Según estudios realizados la felicidad laboral se relaciona con la productividad, en donde se proponen cinco acciones para lograrla. (Infante, 2015)

- Dejar huella: para ser feliz y estar satisfechos en el trabajo ayuda fomentar el sentimiento de pertenencia hacia la labor que se desempeña, esto quiere decir que la persona se sienta identificado con la empresa y pueda sentirse parte de ella, lo cual causa que la persona pueda apreciar su labor.

Por otro lado, el salario y los beneficios no siempre garantizan que el colaborador sea feliz, ya que la felicidad que genera el aumento del sueldo puede durar entre dos a tres meses, según el autor, dependiendo de las situaciones que la persona se enfrenta en un momento dado; lo anterior a pesar de que el salario es uno de los factores que influyen más a la hora de tomar la decisión de cambiar de trabajo.

- Crear entornos positivos: las organizaciones pueden crear entornos positivos en donde el colaborador pueda socializar y encontrar actividades que pueda dar un balance a su vida personal y laboral, promoviendo un estado de satisfacción.
- Ser realista: en muchas ocasiones los colaboradores no se sienten satisfechos con su trabajo, muchos de ellos han llegado a expresar que odian su trabajo; lo cierto es que hay muchas labores más o menos gratificantes, pero contar con un trabajo es una ganancia más que todo en el momento tan difícil en el que se vive hoy en día en donde no se puede responsabilizar al jefe o a la empresa de todo lo malo en el ambiente laboral.
- Incentivo personal: para entender la motivación de los colaboradores, no es necesario invertir mucho dinero, lo que hay que hacer es escuchar a los mismos. Los jefes deben poner atención a las observaciones del trabajador, muchas

veces esto resulta incómodo para ambas partes, pero es necesario para saber qué es lo que estimula al colaborador a sentirse comprometido.

- Trabajar en la vocación: el encontrar la relación entre la vocación y la labor que realiza diariamente el colaborador, es algo que el trabajador debe encontrar por si mismo; una vez logrado le va a permitir al colaborador desarrollar su carrera profesional. Está comprobado que el colaborador se siente más motivado y feliz cuando el trabajo que ejerce está ligado con su vocación.

b) Pirámide de la felicidad

En esta investigación se logró identificar un término interesante y de valor agregado el cual es la “Pirámide de la Felicidad”. Su autor es Hildemaro Infante y menciona que cada componente de la pirámide proporciona aportes para lograr la felicidad en el trabajo, estos elementos están ordenados de acuerdo con el siguiente criterio. (Infante, 2015)

Los primeros niveles que se encuentran en la base son: Reconocer y Reconocernos, Metas Claras y Sudar la Camiseta, Compromiso; en donde se reconoce a los colaboradores cuando realizan un buen trabajo, lo cual aporta grandes beneficios; así mismo es importante, tanto en la vida laboral como en la personal, fijarse metas claras que sean alcanzables. El término “sudar la camiseta” va de la mano con el compromiso laboral en donde este incluye la felicidad y el entusiasmo por el trabajo que cada persona realiza. Estos elementos tienen origen en el individuo.

Los tres siguientes niveles son Identificar y Manejar los jefes tóxicos, Optimizar el Tiempo y Lidar con compañeros difíciles; en muchas organizaciones se puede

encontrar jefes tóxicos los cuales muchas veces piensan que el colaborador trabaja para ellos y no con ellos, esto provoca que el jefe no tome en cuenta la opinión de sus colaboradores provocando bajos niveles de confianza.

Existen muchas ocasiones en que el colaborador tiene diversas tareas a cargo y no sabe cómo organizarlas, es importante que el colaborador sea capaz de optimizar su tiempo siendo una ventaja rentable para la organización.

Muchas veces dentro de los mismos equipos de trabajo podemos encontrar compañeros difíciles de lidiar en muchos casos es porque se crea un sentimiento de competencia tóxica, ésta muchas veces es porque se ha manejado de mala manera en donde es considerado como un elemento negativo que puede generar infelicidad laboral.

Estos componentes están relacionados directamente con el entorno laboral, la cultura de la organización; estos pueden ser moldeados y medidos por el individuo, pero no los puede modificar con facilidad.

Los siguientes tres niveles, Ser Proactivo, Combatir el Aburrimiento y el Presentismo; en donde el ser proactivo se refiere a la persona con la confianza para realizar toma de decisiones, así mismo que puede asumir responsabilidades de realizar tareas. El comportamiento proactivo se relaciona con medidas de logro, liderazgo, rendimiento y resultados de carrera.

Un colaborador insatisfecho con su trabajo es un colaborador aburrido, con el fin de poder salir del aburrimiento es necesario retomar el interés por las labores,

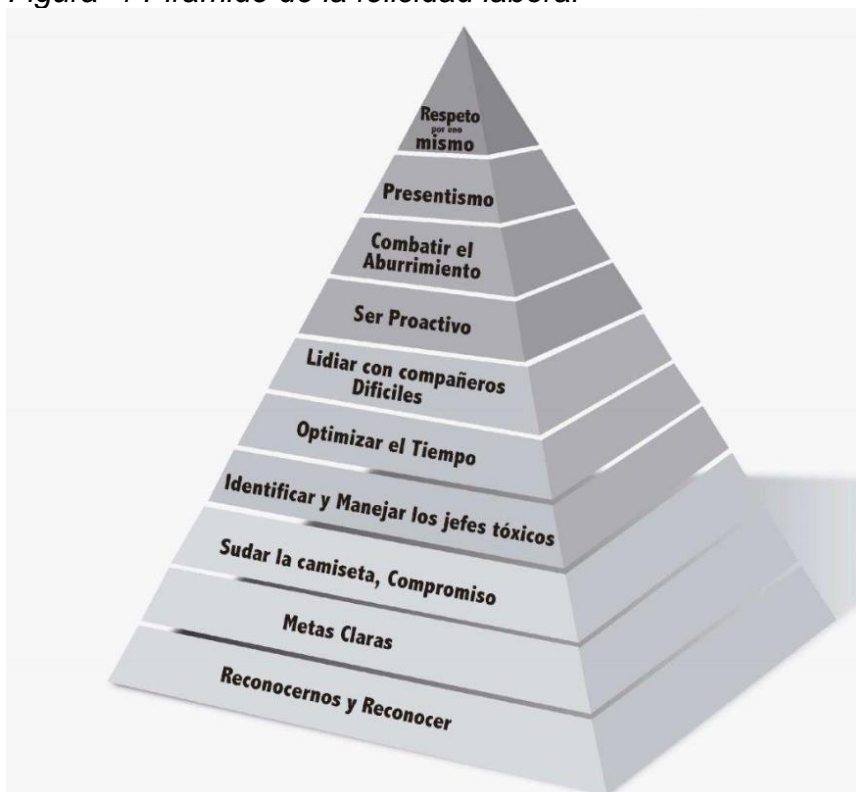
dominar el carácter y olvidar resentimientos, también es importante establecer pautas y normas de trabajo como lo son los horarios, condiciones y objetivos laborales.

El Presentismo laboral se genera cuando los trabajadores están más horas de las necesarias en su trabajo sin ser productivos, o si tienen problemas de salud que no les permiten concentrarse en sus tareas; esto se puede originar por diferentes motivos, como la falta de personal para cumplir con las funciones, temor a perder el empleo, problemas de salud.

Estos tres elementos están asociados con la eficiencia y el rendimiento laboral.

En el último nivel, se encuentra el Respeto por uno mismo. El cual es un derecho que surge de la dignidad humana, este es el único elemento alimentado por el resto de los elementos anteriores de la pirámide y este depende de la presencia y equilibrio de todos los elementos de la pirámide.

Figura 1 Pirámide de la felicidad laboral



Fuente: Pirámide de la felicidad laboral: Herramientas para Alcanzar la Felicidad en el Trabajo

La gerencia de la felicidad es un paradigma actual, en donde se les da un nuevo enfoque a los tradicionales sistemas de motivación; el cual busca el bienestar del estado emocional y la salud mental de las personas en el ámbito laboral. Dejando atrás el concepto de tratar a los colaboradores como un recurso o capital.

Según el portal Semianarium:

“La Gerencia de la Felicidad es una estrategia inteligente en el que las empresas pueden lograr un liderazgo efectivo, fortalecimiento de los equipos de trabajo, al igual que obtener resultados tangibles en la operación.” (Seminarium.com, 2018).

De acuerdo a los datos suministrados por la reconocida firma de capacitaciones ejecutivas, el incremento de la eficiencia empresarial es un hecho tangible ya que según estudios aumenta la productividad de un 31 a 40%, disminuye los accidentes laborales de un 48 a un 50%, mejora la calidad de servicio a los usuarios de un 15% a un 25%, reduce la rotación de un 33 a 58%, mejora el clima laboral en un 5% y las Relaciones Interpersonales en un 40%. (Seminarium.com, 2018)

Este paradigma se ha venido utilizado en los últimos años; Chile fue la primera en crear en Latinoamérica la Gerencia de Felicidad en el año 2011 en el Banco Estado Microempresas (BEME), el Gerente Rodrigo Rojas señala:

“La felicidad no es un medio para que la gente trabaje mejor y la empresa sea más rentable. La felicidad es un medio y un fin en sí mismo. Es una responsabilidad ética lograr que los más de mil trabajadores de esta empresa tengamos las mejores condiciones para trabajar, porque somos personas que podemos contribuir a crear una mejor realidad” (Cruz, Ramírez, Sanchez, 2015).

Por lo tanto, la implementación de la felicidad al interior de una organización requiere del desarrollo de unos componentes o principios Gaitán et al (2015) nos detalla estos principios:

“La felicidad nos hace más productivos, la felicidad como emoción expansiva, la felicidad se da en convivencia y la felicidad es un asunto de todos”. Para aplicar estos principios y dependiendo de las intenciones de cada organización se asignan actividades y

responsables por cada componente, todo esto se acompaña de acciones a través de las siguientes fases:

1. Happiness awareness: Conferencias de sensibilización, que generan un acercamiento a nuevos conceptos y teorías.
2. Ampliación del entendimiento: Potenciar sesiones de aprendizaje, círculos de reflexión y mesas redondas.
3. Diseño de acciones a la mano: Actividades como el “World coffee” a través de la modalidad coaching, reuniones estratégicas colaborativas y actos de bondad.
4. Comunicación y movilización: Estrategias de comunicación y gamificación.
5. Retroalimentación y evaluación: Evaluaciones de Clima organizacional, retroalimentación de actividades y círculos de reflexión con preguntas dirigidas.”

Cuando se enfoca la felicidad, más allá de la simplicidad de su propia definición, se encuentra que el concepto ha venido ganando terreno en la gerencia de muchas organizaciones. Generalmente, de primera mano nos acercamos a la felicidad como algo trivial, simple o poco ganador. Sin embargo, en ningún caso podemos desatender lo que hoy es más que una moda que está entrando a formar parte de los focos estratégicos de muchas empresas. (Gaitán et al. 2015).

2.2.1.2 La ciencia de la Felicidad

Para poder medir la felicidad, uno de los primeros puntos a cumplir es definirla.

Gracias al aporte de muchos autores tenemos una amplia selección de definiciones para la felicidad:

- “Ser feliz es auto realizarse, lograr las metas propias de un ser humano”
Aristóteles
- “Ser feliz es ser autosuficiente, valerse por sí mismo sin depender de nada ni de nadie” Filosofías de cinismo y estoicismo.
- La autorrealización, también llamada felicidad, se sostiene por la motivación que produce el trabajo constante y continuado. Gracias a las capacidades de nuestro cerebro de crear, de adaptarse y resolver problemas. Maslow.
- La felicidad es un conjunto de emociones positivas, tales como el éxtasis y la comodidad y de actividades positivas, como la concentración y el cumplimiento de nuestras tareas. Martin Seligman.

Actualmente el concepto de la felicidad se ha transformado en un tema de estudio científico, por lo que hemos aprendido sobre las reacciones bioquímicas del cerebro que se enlazan para producir sensaciones de bienestar. Se han identificado tres sustancias liberadas por el cerebro para este propósito: la serotonina, la dopamina y las endorfinas. (Fitzpatrick, 2015)

Al lograr identificar dichas sustancias, establecemos la felicidad como un factor físico real, y no como una simple sensación subjetiva, por lo que el reto ahora va enfocado a ubicar los detonantes de esa liberación neural en los individuos y mantenerlas del modo más constante posible.

Tal y como lo mencionan los autores del libro Felicidad “pasamos muchas horas en nuestro lugar de trabajo, y la mayoría de las veces nos tenemos que llevar el trabajo a casa, así que, si tenemos la suerte de hacer lo que nos gusta, podemos considerarnos muy afortunados” (García, Nicuesa, & Isan, 2015). Ante tal afirmación podríamos deducir que lo más obvio e inteligente es gustar de lo que hacemos sin tener que esperar que sea la suerte la que decida si seremos felices en nuestros trabajos. Es por esto por lo que la Gerencia de la Felicidad la definimos como el cargo que ocupa un miembro de una organización, responsable de integrar y coordinar esfuerzos para obtener un estado de grata satisfacción espiritual y física de los colaboradores de la organización.

En cuanto a la terminología utilizada para organizaciones, Hellriegel et al (2017) acota: “La organización es un grupo formal y coordinado de personas, el cual opera para alcanzar metas específicas” (p.6). Así que es lógico unificar conceptos y decir que organizaciones felices son grupos formales y coordinados de personas que operan para alcanzar metas específicas en un estado de grata satisfacción espiritual y física.

2.2.2 Motivación

Desde el punto de vista etimológico, la palabra Motivación está compuesta por el latín *Motivus* (movimiento) y el sufijo *-ción* (acción y efecto). La motivación es un conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona. (Diccionario de la Real Academia Española, 2017).

Se dice que la motivación depende de tres aspectos de una persona para alcanzar cierto objetivo. (Chiavenato, 2017)

1. El curso del esfuerzo: la dirección a la cual se dirige el comportamiento, en donde el esfuerzo se debe orientar para alcanzar el objetivo.
2. La intensidad del esfuerzo: es la fuerza que la persona emplea para dirigirse hacia un rumbo definido; no siempre la intensidad del esfuerzo corresponde con la calidad.
3. La persistencia del esfuerzo: es la cantidad del tiempo que la persona mantiene dicho esfuerzo, es decir que si la persona se encuentra motivada suele persistir en su comportamiento hasta que alcanza el objetivo deseado.

No todas las personas tienen el mismo grado de motivación ya que varía de una persona a otra, sin embargo, una misma persona puede tener diferentes grados de motivación, en donde, puede estar más motivado en un momento dado y menos en otro momento.

2.2.2.1 Proceso de motivación

Desde una perspectiva sistemática, la motivación está compuesta de tres elementos.

(Chiavenato,2017)

1. Necesidades: las necesidades aparecen cuando surge un desequilibrio fisiológico o psicológico; es en donde el organismo busca constantemente un estado de equilibrio, el cual se rompe cada vez que surge una necesidad, cuando no se está satisfecho.
2. Impulsos: también se les conoce como motivos, los cuales son los medios que funcionan para aliviar las necesidades. El impulso genera

un comportamiento de búsqueda, en donde su finalidad es identificar los objetivos que satisfarán la necesidad.

3. Incentivos: se define como incentivo a lo que puede aliviar una necesidad o reducir un impulso; alcanzar un incentivo tiende a restaurar el equilibrio fisiológico o psicológico y se reduce o elimina el impulso.

Figura 2 Proceso de motivación



Fuente: Chiavenato, 2017

2.2.2.2 Teorías de motivación

a) Pirámide de necesidades de Maslow

Abraham Maslow propuso su pirámide, la cual es la más conocida y se basa en que cada ser humano se esfuerza por satisfacer sus necesidades; en donde jerarquizó estas necesidades por orden de importancia y de influencia en el comportamiento humano, desde las fisiológicas y de seguridad hasta las de autorrealización, pasando por las de pertenencia y estima.

Figura 3 Pirámide de Maslow



Fuente: directoresderrhh.es. s.f

En el primer nivel encontramos las necesidades fisiológicas básicas, que relacionan el ser humano como un ser biológico, tienen que ver con las funciones vitales del ser humano para garantizar su supervivencia como la alimentación, bebida, habitación y protección.

En el segundo nivel se encuentran las necesidades de seguridad, relacionadas con la supervivencia del individuo, se vinculan las necesidades de protección física por medio de vivienda, empleo. En este nivel Maslow destaca que las necesidades de seguridad es donde los individuos a preferir lo que le es familiar a lo desconocido.

A partir del tercer nivel se encuentra vinculado con los dos anteriores ya que estos se consideran niveles físicos, mientras tanto los siguientes niveles son considerados de índole psicológico. Por lo tanto, el tercer nivel se encuentran las necesidades sociales, relacionadas con la vida del individuo en la sociedad con otras personas en donde el individuo busca compensar las necesidades de naturaleza social, como lo son el amor, el afecto o las relaciones sociales.

Esto conduce al cuarto nivel ocupado por las necesidades de estima; en donde se toma en cuenta las necesidades de reconocimiento de la forma en que una persona se percibe y se evalúa (autoestima, amor propio). Por último, se encuentran las necesidades de autorrealización, este nivel está vinculado al desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Refleja el esfuerzo de la persona por desarrollarse continuamente.

Basado en lo anterior según la Teoría de la Jerarquía de las necesidades propuesta por Maslow, los líderes deben saber distinguir, según las necesidades de cada colaborador, cuales incentivos que serán mejor percibidos. No será un buen incentivo un automóvil nuevo a un colaborador que no sepa manejar, por el contrario, el automóvil sería la causa de una preocupación para el colaborador ya que tendría que aprender a manejar o bien buscar un lugar en donde estacionarlo mientras puede hacer uso de él, implicado un gasto extra.

Maslow propuso que luchamos por ascender en la jerarquía (...) cuando una necesidad queda satisfecha hasta cierto nivel adecuado (no especificado) la siguiente necesidad superior en la jerarquía se vuelve la más importante al impulsar nuestro comportamiento. (*Arnold & Randall, 2012*)

La importancia de aplicar esta teoría en la presente investigación reside en poder identificar en cual nivel se encuentran los colaboradores encuestados con el propósito de incrementar su nivel de felicidad con la ayuda de las propuestas a desarrollarse más adelante; asimismo se puede utilizar como un indicador del nivel de felicidad el cual se puede percibir actualmente dentro de la población de Servicios de Combustibles SRL, dependiendo del nivel en que los colaboradores de encuentren se va a estar más cerca de la autorrealización.

b) Teoría ERC

Alderfer trabajó con la pirámide de Maslow y la ajustó en las necesidades de existencia, de relaciones y de crecimiento; es por esto el nombre de la teoría. (*Chiavenato, 2017*)

Las necesidades de existencia se refieren al bienestar físico de la persona en donde se incluyen las necesidades fisiológicas y de seguridad de la pirámide de Maslow. Mientras tanto las necesidades de relación se refieren al deseo de interacción con las demás personas.

c) Teoría de los dos factores de Herzberg

Así como Maslow, Frederick Herzberg, psicólogo alemán; propuso la “Teoría de los dos Factores”, también es conocida como la Teoría de la Motivación e Higiene. En donde Herzberg plantea que los factores de “higiene” satisfacen las necesidades de nivel inferior difieren de los factores “motivadores”, que satisfacen plena o parcialmente las de nivel superior. (Dessler, Varela, 2017)

Los factores de motivación son aspectos del contexto de la organización que hacen que los empleados experimenten sentimientos positivos. Algunos de estos factores son los logros, el desafío del trabajo, la responsabilidad, el reconocimiento, el avance y el crecimiento. La sola presencia de los motivadores solos no asegura que los empleados serán productivos. Los motivadores llevarán a un desempeño superior con la condición de que no haya elementos insatisfactorios. (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2017)

Los factores de higiénicos son las condiciones de trabajo que rodean a las personas, incluye las instalaciones y las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y el empleado, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento y la relación con los colegas. Estos factores están relacionados con factores externos al individuo y con sus necesidades primarias. (Chiavenato, 2017)

Cuando los factores higiénicos son excelentes evitan la insatisfacción, pero si los factores de higiene son inadecuados, los individuos se sienten insatisfechos. Entre los factores de insatisfacción podemos encontrar: (Chiavenato, 2017)

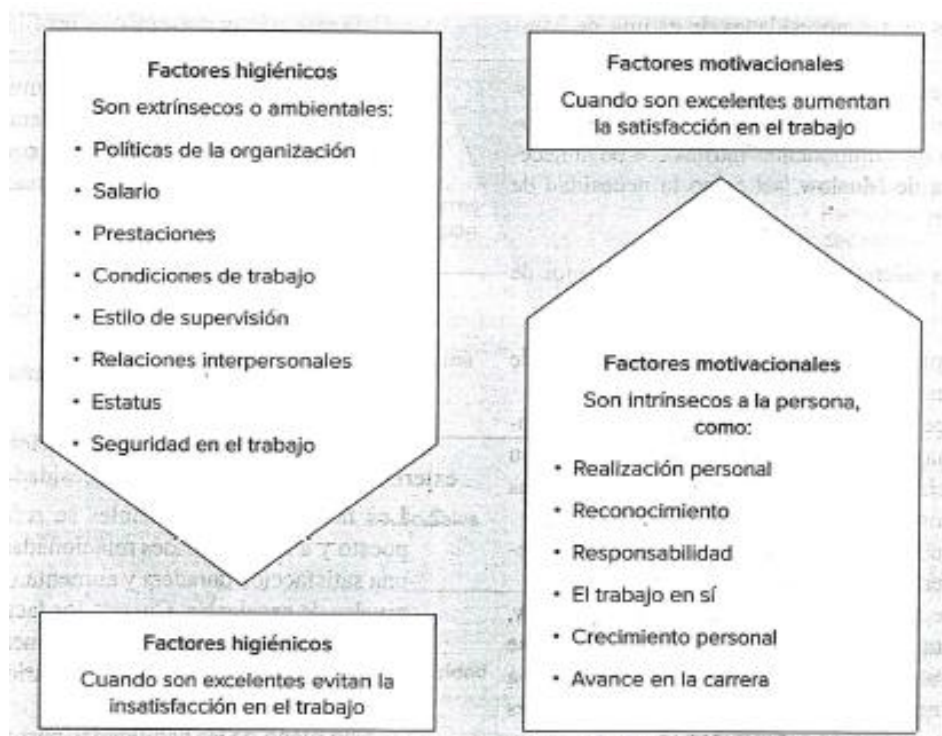
- Salario percibido.
- Prestaciones sociales percibidas.
- Relaciones con la gente.
- Políticas de la organización.
- Condiciones físicas del trabajo y comodidad.

Sin embargo, el hecho de agregar más factores de higiene (como incentivos) al trabajo (proporcionando lo que Herzberg denomina “motivación extrínseca”) es una forma inadecuada para tratar de motivar al individuo. (Dessler, Varela, 2017, pág. 300)

Mientras tanto los factores motivacionales son las condiciones internas del individuo que se relacionan con el perfil del puesto y las actividades que lo vinculan, estas pueden producir satisfacción y aumenta la productividad. Cuando estos niveles de satisfacción son óptimos elevan la satisfacción y cuando son precarios acaban con ella. Entre los factores de satisfacción podemos encontrar: (Chiavenato, 2017)

- Autoevaluación del desempeño.
- Uso de las habilidades personales.
- Responsabilidad total por el trabajo.
- Definición de metas y objetivos relacionados con el trabajo.
- Libertad para decidir cómo realizar el trabajo.

Figura 4 Efectos de los factores higiénicos y los motivacionales.



Fuente: Chiavenato, 2017

2.2.2.3 Motivación Laboral

En cuanto a la motivación laboral puede definirse como el nivel de esfuerzo que las personas están dispuestas a realizar en su trabajo. Si la gerencia hace una correcta administración de los recursos puede estimular positivamente el logro de las metas personales y las metas institucionales traducido en un buen rendimiento de los trabajadores. Evitando que el colaborador llegue a padecer de estrés laboral / burnout; este término se ha traducido como «quemarse por el trabajo», «quemazón profesional» y «el hecho de estar quemado profesionalmente» (B. Tracy 2015).

Hay siete modos en el que el gerente puede edificar y reforzar una autoestima positiva en cada empleado. Estas prácticas se alinean con siete motivaciones: (B. Tracy 2015):

Tabla 2 Siete motivaciones

Desafío	Consiste en darle a los colaboradores trabajos que les hagan esforzarse. Cuanto más desafío experimenten las personas en sus trabajos, más comprometidas estarán y más positivas se sentirán consigo mismas.
Libertad	Brindarles a los colaboradores suficiente autonomía para trabajar sin una supervisión constante. Cuanta más libertad tengan para hacer su trabajo por su cuenta, a su manera, mejor se sentirán consigo mismos.
Control	Establece tiempos regulares para las revisiones, los informes y la discusión sobre el trabajo. Cuantos más informes regulares tengan los colaboradores acerca de su rendimiento, se sentirán mejor consigo mismos y consideraran que su trabajo es más valioso.
Respeto	Cuando se pide la opinión a los colaboradores y son escuchados con atención, se sienten más valorados e importantes.
Calidez	Cuanto más los colaboradores sientan que el jefe se preocupa más como individuos, que, como miembros del personal, mejor rendirán.

Experiencias de éxito	Una clave para fomentar la autoestima y el autoconcepto es para darle al personal tareas que puedan llevar a cabo con éxito en sus niveles de experiencia y habilidad.
Expectativas positivas	Tal vez esta sea la motivación más poderosa de todas. Nada estimula más la autoestima ni mejora el rendimiento, cuando el personal siente que tiene la capacidad de hacer bien su trabajo.

Fuente: Tracy, M. (2015). Motivación

2.2.3 Desarrollo organizacional

Según Chiavenato el desarrollo organizacional es un esfuerzo integrado para realizar un cambio planeado que abarca a la organización en su conjunto. En donde constituye un programa educativo de largo plazo orientado a mejorar los procesos de resolución de problemas, por medio de una efectiva administración. (Chiavenato,2017)

El desarrollo organizacional parte del supuesto de que es posible que las metas de las personas se puedan llegar a complementar con los objetivos de la organización en donde se pueda llegar a ofrecer oportunidades de desarrollo personal. (Chiavenato, 2017)

Condiciones que dan origen al desarrollo organizacional:

1. Una transformación rápida e inesperada del entorno organizacional.
2. Un aumento del tamaño de la organización, provocando que se amplíen las actividades de la organización y que esta no pueda respaldar el crecimiento.
3. La diversificación de las tecnologías, en donde se implementan nuevas actividades dentro la organización, requiriendo que el personal desarrolle nuevas habilidades.
4. Un cambio de los conceptos del hombre, del poder y de los valores organizacionales.

Características del desarrollo organizacional

- Enfoque dirigido a la organización en su conjunto: El desarrollo organizacional es un programa el cual busca asegurar la coordinación de todas las partes de la organización, por lo cual cuando se produce un gran cambio en la sociedad la organización necesita que todas sus áreas trabajen simultáneamente para resolver de mejor manera las amenazas que surjan a lo largo del cambio y que se puedan aprovechar las oportunidades que aparezcan a lo largo del cambio.
- Orientación sistemática: el desarrollo organizacional se enfoca en la interacción de las personas y la organización, en donde su objetivo es

lograr que las dos partes trabajen en conjunto con eficiencia para así poder lograr los objetivos deseados.

- Agente de cambio: el desarrollo organizacional utiliza diversos agentes de cambio, estos son personas que ayudan a estimular y coordinar el cambio dentro de la organización. Entre los agentes de cambio podemos encontrar un consultor interno o externo de la organización; también el director de recursos humanos actúa como un agente de cambio, donde él es el encargado de coordinar el programa con la dirección y el coordinador.
- Procesos de grupo: el desarrollo organizacional ayuda a mejorar las relaciones interpersonales, abrir los canales de comunicación entre las partes; para poder realizarlo es necesario mantener los procesos grupales como lo son las discusiones.

2.2.3.1 Calidad de vida en el trabajo

De acuerdo con Louis Davis en la década de los sesentas, en donde se refirió al concepto de calidad de vida en el trabajo como la preocupación por el bienestar general y la salud de los colaboradores en el desempeño de sus labores. Hoy en día el concepto de calidad de vida en el trabajo incluye aspectos psicológicos, ambientales y físicos.

La calidad de vida en el trabajo relaciona dos posiciones; la reivindicación de los colaboradores en temas de satisfacción laboral y bienestar laboral, por el otro lado el interés de las organizaciones en cuanto a los efectos positivos y la calidad del

trabajo. Continuamente velando por el interés de mantener un respeto por el bienestar de los colaboradores, en donde incluye los componentes necesarios para poder llevar a cabo una buena administración de la calidad de vida. (Chiavenato, 2017)

Tabla 3 Componentes para la buena administración de la calidad de vida

Un apropiado clima social
Seguridad en el empleo
Remuneración justa
Condiciones laborales seguras
Posibilidades de crecimiento laboral
Retroalimentación sobre el desempeño laboral

Fuente: Chiavenato, 2017

Actividades que garantizan la calidad de vida en el trabajo

La salud y la seguridad de los colaboradores es una actividad esencial del departamento de recursos humanos, en la cual se enfoca en conservar una adecuada calidad de vida en el trabajo. El concepto de salud según la organizacional de la salud, dice que es un estado de bienestar físico y mental de las personas, la cual no solo abarca la ausencia de enfermedades. (Chiavenato, 2017)

a) Higiene laboral

Se refiere al conjunto de normas y procedimientos que procura proteger la integridad física y mental del colaborador, en su puesto de trabajo durante el cumplimiento de sus tareas. La higiene laboral gira en torno al diagnóstico y prevención de males ocupacionales, partiendo del estudio y del control del ser humano y el ambiente en el que labora. Para llevar el control de la higiene laboral es necesario realizar un plan de higiene laboral en donde se puede abarcar lo siguiente. (Chiavenato,2017)

1. Un plan organizado: este plan no solo presta los servicios médicos, sino también con enfermeros o auxiliares dentro de la organización ya sea por tiempo completo o parcial; esto según el tamaño de la organización.
2. Servicios médicos adecuados: esto incluye exámenes médicos de admisión y periódicos, primeros auxilios, supervisión de higiene y salud, registros médicos adecuados, control y eliminación de áreas insalubres y acciones preventivas de alimentación, entre otros.
3. Prevención de riesgos para la salud: lo cual son las actividades de detección, diagnóstico y reducción o bien la eliminación de los riesgos ambientales, como lo son los riesgos químicos, riesgos físicos y los riesgos biológicos, que puedan afectar la salud de los colaboradores dentro de la organización.

2.2.3.1.1 Modelos de calidad de vida en el trabajo

a) Modelo de calidad de vida de Walton

Para él hay ocho factores que afectan la calidad de vida en el trabajo

1. **Compensación justa y adecuada:** esta depende de la adecuada remuneración al trabajo que la persona realiza por sus labores; en donde se presenta la equidad interna que es el equilibrio entre las remuneraciones dentro de la organización y la equidad externa la cual es el equilibrio de las remuneraciones del mercado laboral.
2. **Condiciones de seguridad y salud en el trabajo:** esta incluye el ambiente físico apropiado y las dimensiones de las jornadas laborales para el bienestar de los colaboradores.
3. **Uso y desarrollo de capacidades:** el buen progreso de las habilidades y conocimientos de los colaboradores, así, como desarrollar oportunidades para satisfacer las necesidades en cuanto a la autonomía y autocontrol sobre el proceso de trabajo y el desempeño de los colaboradores.
4. **Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad:** la posibilidad de formar una carrera profesional dentro la organización a la vez desarrollar el crecimiento personal.
5. **Integración social en la organización:** constituye una desintegración de barreras jerárquicas, apoyo mutuo, franqueza interpersonal y ausencia de perjuicios.
6. **Constitucionalismo:** se establecen normas dentro la organización, deberes y derechos de los colaboradores y un clima democrático.
7. **Trabajo y espacio total de vida:** el trabajo no debe ocupar todo el tiempo ni la energía del colaborador, no quiere decir que el colaborador no tenga que debe ser responsable por ofrecer un producto y un servicio de calidad.

8. Relevancia social de la vida en el trabajo: el trabajo es una actividad que enorgullezca al colaborador independientemente cual sea la organización en donde desempeñe esta actividad

b) Modelo de calidad de vida de Chiavenato

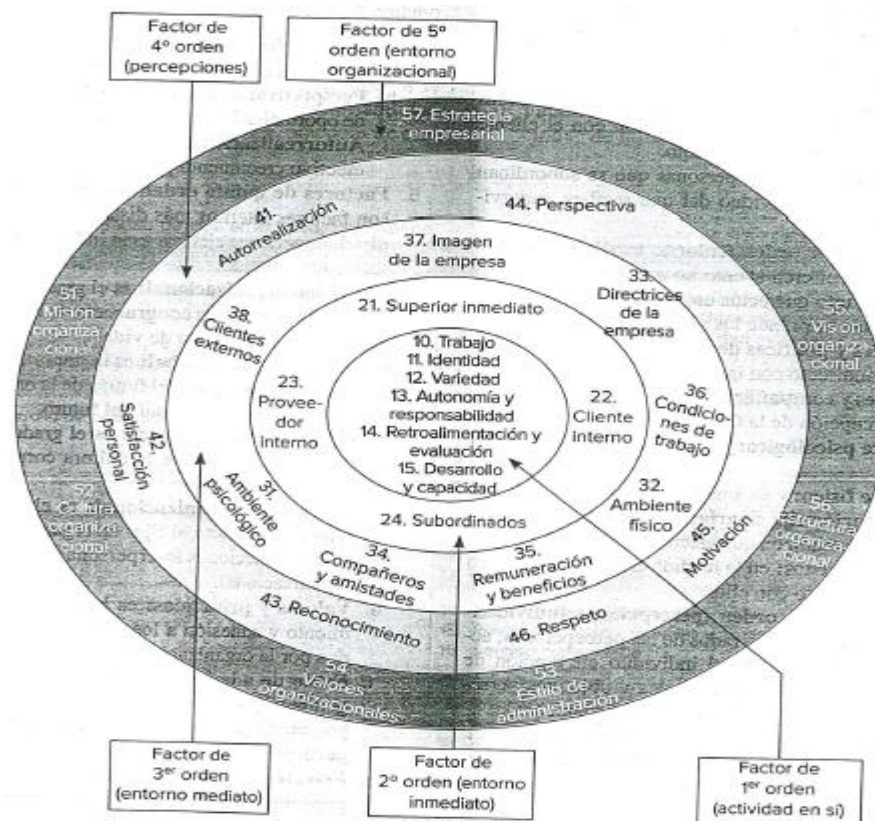
Chiavenato comenta que existen factores mediatos e inmediatos que interfieren en la calidad de vida laboral; cada uno con un impacto directo o indirecto. En donde los cinco factores de este modelo expuesto por el autor, se organizan en niveles y cada uno tiene contacto directo con el colaborador, en donde, también se puede afectar la percepción de la calidad de vida, dependiendo de las condiciones individuales de cada colaborador dentro de la organización.

1. Factores de primer orden: estos factores se relacionan con el papel de la persona en la organización; se refiere a las tareas que desempeña el colaborador dentro de la organización.
2. Factores de segundo orden: estos están relacionados con el entorno inmediato que rodea al colaborador, donde se encuentran las relaciones sociales directas de la actividad de la persona como lo son:
 - a. Superior inmediato.
 - b. Proveedor inmediato.
 - c. Cliente interno.
 - d. Subordinados.
3. Factores de tercer orden: se refiere al entorno mediato que rodea al colaborador en este entorno se encuentran:

- a. Directrices y políticas de la empresa.
 - b. Amistades y compañeros.
 - c. Ambiente psicológico.
 - d. Ambiente físico.
 - e. Remuneración fija o variable, y beneficios obtenidos.
 - f. Clientes externos.
4. Factores de cuarto orden: son los factores que se derivan de las percepciones, comportamiento del colaborador en función de sus expectativas, objetivos y necesidades personales respectivamente a sus actividades dentro de la organización.
- a. Imagen de empresa.
 - b. Satisfacción personal.
 - c. Autonomía.
 - d. Variedad de tareas.
 - e. Identidad con el trabajo.
 - f. Retroalimentación.
 - g. Perspectiva.
 - h. Autorrealización.
5. Factores de quinto orden: estos son los factores internos que ejercen una gran influencia en el comportamiento sobre el desarrollo de las tareas del colaborador dentro la organización.
- a. Misión organizacional.
 - b. Visión organizacional.
 - c. Cultura organizacional.

- d. Estructura organizacional.
- e. Valores principales.
- f. Estilo de administración.
- g. Estrategia organizacional.

Figura 5 Factores que afectan la calidad de vida en el trabajo



Fuente: Chiavenato, 2017

2.2.3.2. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es uno de los antecedentes del comportamiento humano en el trabajo, el cual se ha definido de muchas maneras y todas coinciden en el grado de bienestar del colaborados en su lugar de trabajo, la cual ayuda a predecir la productividad del trabajador.

“la satisfacción laboral se puede definir como el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia las tareas asignadas dentro una organización. Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor por el sujeto. La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizativo. Este, incluye aquellos elementos que existen en el entorno laboral y a través de los cuales el sujeto puede percibir claramente la realidad organizacional en la que está inmersa.” (Nieto Morales, 2014)

A lo largo del tiempo algunos autores han definido la satisfacción laboral como es el caso de Fisher, en donde indica que la satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo, en cambio Weiss, la definen como un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo.

Por un lado, se encuentra la satisfacción laboral cognitiva (cognitive job satisfaction), la cual surge como resultado de un proceso de evaluación más consciente de las características del trabajo y de su comparación con un standard cognitivo. Por el otro, está la llamada satisfacción laboral afectiva (affective job satisfaction), la cual constituye un constructo unidimensional y es representativa de

una respuesta emocional positiva del empleado hacia el trabajo como un todo (Pujol & Dabos, 2018).

Dimensiones esenciales de la satisfacción laboral

En cuanto a las dimensiones esenciales de la satisfacción laboral se sintetizan las dimensiones esenciales de la satisfacción laboral de la siguiente manera:

- 1- La estructura: es la forma en la cual las organizaciones se dividen y se organizan; en donde se incluyen aspectos como control administrativo, niveles jerárquicos y división de tareas.
- 2- La naturaleza y contenido de trabajo: se asocia con: las habilidades, importancia, independencia, autonomía, significación de la tarea, creatividad y la definición del contenido de trabajo.
- 3- Las normativas, valores y costumbres: se puede decir que es el conjunto de suposiciones, creencias, cultura, valores y normas que comparten los miembros de la organización.
- 4- El salario y la estimulación: donde se encuentra la remuneración y compensación como lo son los sistemas de pagos; promoción, posibilidades de superación y la evaluación del desempeño.
- 5- Las condiciones de trabajo: se encuentran los materiales y medios necesarios, así como las condiciones seguras para realizar las labores.

6- Las condiciones de bienestar: las cuales se presentan en el desarrollo personal y profesional, el horario de trabajo, actividades recreativas, culturales y deportivas.

7- Dimensiones esenciales vinculadas a aspectos sociopsicológicos se dividen en:

-Las relaciones interpersonales y comunicación: Es el proceso de interacción social en donde las personas se relacionan con otras para intercambian ideas, información, opiniones.

-Liderazgo y toma de decisiones: En donde el liderazgo ayuda a la estimulación y el potencial que posee un grupo. Mientras que la toma de decisiones está asociada al liderazgo, la participación y al trabajo en equipo.

-Compromiso con el trabajo: es el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo y considera que su desempeño es importante dentro la organización. (Zayas, Almaguer & Álvarez, 2014)

2.2.4 Remuneración

Se describe la remuneración como la recompensa que recibe el individuo a cambio de realizar las tareas organizacionales; se trata de una relación de intercambio entre las personas y la organización. La remuneración económica puede ser directa o indirecta. (Chiavenato, 2017, pág. 243)

La remuneración económica directa es a paga que cada empleado recibe de manera de salario el cual es una remuneración monetaria entregada al empleado por los servicios prestados durante un tiempo determinado. Mientras tanto la remuneración económica indirecta incluye vacaciones, bonos, horas extras, servicios y prestaciones sociales (transporte, subsidios para alimentación).

La remuneración no solo es de tipo económico también se puede presentar de modo extraeconómico el cual es intangible como reconocimiento labora, autoestima y seguridad laboral.

Por lo tanto, la remuneración son todas las maneras de pago que recibe una persona como consecuencia al trabajo realizado en un lugar determinado. La remuneración ayuda a motivar a las personas para laborar en una organización.

Figura 6 Remuneración



Fuente: Administración de recursos humanos, Idalberto Chiavenato

2.2.4.1 Salario emocional

“El salario emocional es un concepto asociado a la retribución de un empleado en la que se incluyen cuestiones de carácter no económico, cuyo fin es satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales del trabajador, mejorando la calidad de vida del mismo, fomentando la conciliación laboral. (Asociación Española para la Calidad (AEC), 2018)

Hoy en día muchas organizaciones están implementando el salario emocional para evitar la rotación de personal; ya que el tener personal competente dentro la organización genera una ventaja competitiva, al contar con un plan de salario emocional se pretende conservar el personal con habilidades, capacidades y buenas aptitudes, en donde se ha convertido en un reto para el área de talento humano.

“uno de los mayores problemas a los que se enfrentan las empresas comerciales constantemente es la alta rotación del personal. Los salarios más altos no es la única alternativa para retener, también influye la satisfacción y motivación, porque es la clave para generar felicidad y compromiso por parte de los empleados. (Silvera, 2016)

El salario emocional es uno de los factores fundamentales para el colaborador talentoso dentro de la organización ya que representa un beneficio valioso para la empresa, por lo cual es importante formar mejores líderes en donde genere un alto

sentido de pertenencia hacia los colaboradores, a través de acciones de motivación y de carácter emocional enfocados al beneficio de las dos partes.

Entre las opciones de incentivos dentro el salario emocional se puede encontrar los horarios flexibles, teletrabajo, programa de plan de carrera, planes de información, guardería, días libres, beneficios sociales, espacios de distracción, código de vestimenta flexible, capacitaciones, comedor, voluntariado, reconocimiento personal, entre otros.

Figura 7 Salario emocional



Fuente: IMF Business School

Algunas de las ventajas para la empresa que incluye la retribución emocional en sus políticas retributivas son:

- Índices de rotación del personal bajos.
- Reducción de gastos en relación con la selección, formación y administración del personal.
- Niveles bajos de absentismo.
- Empleados satisfechos, son empleados con elevados índices de productividad y competitividad. (Asociación Española para la Calidad (AEC), 2018)

2.2.5 Clima organizacional

El clima organizacional es el aspecto más importante en la relación entre los colaboradores y la organización, en donde el concepto de clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influyen en su conducta. Este término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes. (Chiavenato, 2017)

El clima organizacional está relacionado con la motivación de las personas dentro de la organización, ya que cuando los colaboradores tienen una motivación elevada el clima organizacional tiende a ser elevado con relaciones de satisfacción, ánimo, colaboración entre las personas. Pero cuando la motivación es baja por

cualquier motivo el clima organizacional tiende a bajar, cuando esto sucede se puede observar una actitud de desinterés, apatía, insatisfacción, depresión entre los miembros de la organización que pueden llevar a diferentes enfrentamientos contra la organización como por ejemplo las huelgas.

El análisis del clima organizacional suele considerar diferentes aspectos de la organización, entre estos se suelen mencionar con cierta frecuencia: ambiente físico que comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros. Las características estructurales como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera. El ambiente social, que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros (Del Ángel et al., 2017).

Por otro lado, las características personales como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones y las expectativas. El comportamiento organizacional que está compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros (Del Ángel et al., 2017).

El clima organizacional parece afectar positivamente o negativamente a la existencia de cierto tipo de interacciones entre los miembros de una organización. Parece afectar al grado de seguridad o inseguridad para expresar los sentimientos o hablar sobre las preocupaciones, de respeto o falta de respeto en la comunicación entre los miembros de la organización. (Del Ángel et al., 2017).

2.2.5.1 Compromiso laboral (Work Engagement)

El compromiso laboral se define como un estado mental positivo en términos laborales, que se caracteriza por la dedicación en las tareas dentro de la organización. En otras palabras, el compromiso laboral se refleja en el esfuerzo, la persistencia, el entusiasmo, inspiración, orgullo y dedicación en el cumplimiento de las labores. (Chernyak-Hai, 2016).

Los colaboradores que se caracterizan por tener un alto nivel de compromiso laboral tienden a experimentar un alto grado de iniciativa, motivación para continuar obteniendo conocimiento (Chernyak-Hai, 2016).

Sin embargo, en estudios anteriores se han encontrado consecuencias negativas en los colaboradores con altos niveles de compromiso laboral, estas consecuencias se asocian con las relaciones personales de los colaboradores, en donde los colaboradores invierten más tiempo a realizar las funciones laborales, ocasionando problemas de índole familiar.

También se presentan los trabajadores que no están comprometidos con la organización estos presentan conductas de retirada, lo que se define como un conjunto de acciones realizadas por los trabajadores para evitar alguna situación de trabajo, en donde pueden eventualmente abandonar la organización (Frías, 2014).

Por otra parte, las conductas de abandono o evitación pueden darse de dos formas: psicológicas (negligencia) o físicas (salida). Las psicológicas proveen una salida mental desde el entorno laboral.

Algunos ejemplos de la forma psicológica son cuando (Frías, 2014):

El trabajador aparenta estar trabajando cuando en realidad está distraído en otros pensamientos y/o preocupaciones o para el disfrute personal ya sea sostenido conversaciones no laborales vía mail, chat o presencial.

- Cuando el trabajador aparenta estar trabajando pero que no lo está haciendo realmente y utiliza el tiempo y recursos de la organización en asuntos que no tienen que ver con el trabajo.

Ejemplos de la forma física (Frías, 2014):

- El trabajador llega tarde o se va temprano o del todo se ausenta
- Tendencia a tomarse más tiempo en recreos o almuerzos.
- El trabajador renuncia por razones que incluyen más dinero, mejor oportunidad de carrera, insatisfacción con el jefe, condiciones laborales u horario de trabajo.

2.2.6 Teoría Generacional

a) Baby Boomers

Los *Baby Boomers* son todas aquellas personas que nacieron después de la Segunda Guerra Mundial, es decir entre los años 1945 y 1964. El nombre de esta generación es por el repunte en la tasa de natalidad, en los países que se produjo un verdadero baby boom se encuentran Canadá, Nueva Zelanda, Australia y Estados Unidos; en este último país nacieron muchos niños los cuales conforman hoy en día un porcentaje de las personas que tienen mayores ingresos. (Merca 2.0, 2015)

Desde el punto de vista profesional, entre los *baby boomers* se mostró una alta tendencia en el número de estudiantes universitarios, con respecto a las generaciones anteriores ya que muchas de las personas de esta generación acudieron a la universidad. Gracias a esto son uno de los motores más importantes de la sociedad aportando un gran potencial. (Empresariado, 2017)

b) Generación X

Las personas que entran dentro de la categoría de la generación X o “Baby busters” son las personas que nacieron entre los años 1960 y 1980; a estas se les denomina así ya que su nombre está basado en una de las novelas del escritor Douglass Conpland, ya que los padres de esta generación son personas conservadoras y que sus hijos rompieron con las costumbres establecidas en esa época.

Otra de las características de esta generación es que en el momento de insertarse en el mercado laboral fue incertidumbre ya que fue para el fin de la Guerra Fría; al mismo tiempo accedieron al empleo en la época del capitalismo. Al mismo tiempo esta generación ha sufrido diferentes cambios que los hizo poder adaptarse de manera ideal como es el caso del boom de las hamburgueserías, el iPod, el internet, entre otros. (Merca 2.0)

c) Generación Y

La generación Y o "*Millenials*" son las personas que nacieron entre 1980-1996 según el centro de investigaciones Pew (New York Times, 2017), esta generación es considerada como, energética, realista, tecnológica en donde está influenciada por la globalización y las nuevas tecnologías. Representan la fuerza laboral gracias a los altos niveles de educación, a pesar de los altos niveles de educación se les hace más difícil alcanzar sus expectativas laborales por la alta competitividad en el mercado laboral, en donde muchos eligen ser emprendedores ya que tiene su propio negocio o bien están intentándolo.

Esta generación se distingue de las otras generaciones porque:

- Son idealistas ya que son críticos frente a las decisiones gubernamentales y optimistas porque son conscientes de la problemática de sus países.
- Son competitivos ya que su prioridad es mantener su propio estilo de vida también son arriesgados porque siempre están buscando mejores oportunidades, son abiertos a los cambios y viven por lo que les apasiona
- Utilizan el Internet como una herramienta de búsqueda de información y de intercambio de experiencias, así como un medio de consulta antes de realizar cualquier compra en donde comparan precios, productos.
- Uso masivo de las redes sociales en donde intercambian información con sus amigos y también están informados sobre las nuevas tendencias y noticias. (Colombia digital, 2014).

2.3 HIPÓTESIS

La presente investigación no contempla hipótesis

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Finalidad de la investigación (teórica o aplicada)

En cuanto a la finalidad teórica se define que “es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación...para crear un cuerpo de conocimiento teórico en algún campo de la ciencia” (Chinchilla et al., 2018, p.25).

Por otro lado, la finalidad aplicada establece que “tiene la finalidad de resolver problemas prácticos, para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa...” (Barrantes, 2014, p. 64).

Esta investigación clasifica su finalidad teórica y aplicada, ya que se estudiará la información teórica existente vinculada al tema y a partir de esta se confeccionará un diagnóstico de los procesos actuales de la empresa Servicios de Combustibles S. R. L. en el campo de la gerencia de la felicidad. Así como es una investigación aplicada porque se estaría planteando una propuesta para mejorar el actual plan de gerencia de la felicidad utilizado en la empresa; con el fin de verificar el grado de motivación y desempeño individual y grupal de los colaboradores.

3.1.2. Dimensión temporal (transversal / longitudinal)

Hay dos tipos de dimensiones temporales las cuales son: la transversal y la longitudinal.

La dimensión transversal según Sampieri esta es caracterizada por que la recolección de los datos ocurre en un momento único. (p. 154). Se pueden abarcar varios grupos o subgrupos de objetos; personas, indicadores, eventos, comunidades o situaciones.

Tomado en cuenta que la recolección de los datos ocurre en un momento único. (Sampieri et al, 2014).

En cuanto a la dimensión longitudinal se identifica porque “Analiza el desarrollo del tema investigado, tanto en diversos momentos como a lo largo del tiempo; todo con el fin de poder identificar y comparar los diversos comportamientos del tema conforme pasa el tiempo” (Chinchilla et al., 2018, p.26).

Este trabajo es de dimensión temporal transversal ya que la mejora del plan de gerencia de la felicidad se realizará con base en la información adquirida, de los últimos dos años, sin dejar de lado todos los datos importantes que se considere relevantes de años anteriores a este periodo, para así poder definir si la situación actual ha venido mejorando o empeorando a lo largo del tiempo.

3.1.3. Marco

El marco de la investigación hace referencia al tamaño, a la magnitud del abordaje, esto abarca tamaño de la población, y la cantidad de los sujetos de estudio que se pretende investigar.

a) Mega

Según González, Chinchilla, Guerra & Jara (2018) el marco mega es el cual “pretende estudiar un gran espacio o temática. Una investigación es mega cuando se realiza un estudio nacional acerca de condiciones socioeconómicas y, para esto se aplica un censo en todo el país” (p.27).

b) Macro

“Se refiere al estudio que se realiza en un aparte o fragmento de lo mega” (Chinchilla et al., 2018, p.27).

c) Micro

En cuanto al micro el autor se refiere a este como “a una parte, un elemento, un subtema o un micro-espacio, acerca del cual el investigador hará su investigación” (Chinchilla et al., 2018, p.27).

La investigación tiene un marco macro; esta se llevará a cabo en la empresa Servicios de Combustibles S. R. L ubicada en Lindora, en el departamento de Finops, donde se hacen todas las transacciones de los productos fósiles que se comercializan; este departamento lo integran las tres áreas de comercio como lo son el marítimo, aéreo y terrestre.

Lo que se pretende con esta investigación es comprobar si el plan de gerencia de la felicidad se está poniendo en práctica de manera efectiva y si está dando los resultados deseados por el departamento de recursos humanos de dicha empresa, con el propósito de modificarlo, si es necesario, de acuerdo a las necesidades de los colaboradores.

3.1.4. Naturaleza (cuantitativa, cualitativa o mixta)**a) La Cuantitativa**

Según Hernández (2014) la naturaleza cuantitativa es la cual “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en las mediciones numéricas y el análisis estadístico, a fin de establecer pautas de comportamiento y probar hipótesis” (p. 4).

b) La Cualitativa

“Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández, et al., 2014, p.7).

La naturaleza de esta investigación es cuantitativa y cualitativa por las siguientes razones:

La investigación es cuantitativa por que se interpretaran los datos obtenidos por medio de las encuestas a realizarse a los colaboradores de la empresa en el área de Finops; abarcan desde los gerentes, supervisores y demás personal.

La investigación también es cualitativa ya que se espera conocer la opinión de los colaboradores sobre el plan de gerencia de la felicidad de la empresa; también se espera recolectar nuevas ideas para implementar en la propuesta del plan.

3.1.5. Carácter (exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo)

a) Exploratorio

“Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Hernández, et al., 2014, p.91).

b) Descriptivo

Según Hernández (2014) en cuanto los estudios descriptivos exponen que “se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92).

c) Correlacional

Según el autor los estudios correlacionales tienen como finalidad el “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Hernández, et al., 2014, p.93).

d) Explicativo

Por otro lado, los estudios explicativos centran su interés en “explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables” (Hernández, et al., 2014, p.95).

Esta investigación tiene carácter exploratorio, analítica-interpretativa, casual y retrospectiva según se detalla a continuación:

Exploratoria: Es de tipo exploratoria ya que el tema de esta investigación en la empresa en que se desarrollará no ha sido investigado. Se cuenta con un plan, pero no se sabe con certeza si en un plan efectivo o no.

Analítica-interpretativa: la información que se espera obtener se analizará para identificar las razones de la problemática así poder proponer soluciones.

Casual: por medio de la información recaudada se darán a conocer las posibles causas por las cuales el plan de gerencia de la felicidad no está dando los resultados esperados y por lo cual la motivación del personal no es la esperada por parte del departamento de Recursos Humanos.

Retrospectiva: se analizará el plan actual de gerencia de la felicidad con respecto a los años anteriores.

3.2. SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

3.2.1. Sujetos

Con esta investigación se quiere evaluar si el plan de gerencia de la felicidad utilizado actualmente es efectivo, dentro del departamento de Finops; donde la población será conformada por los trabajadores de las tres áreas; marina, aérea y terrestre. Esta muestra será seleccionada al azar.

3.2.2. Primera mano

Según el autor, los sujetos de primera mano son “Todos los documentos como tesis de las universidades que se encuentran en línea y trabajos de investigación de organizaciones reconocidas” (Chinchilla et al., 2018, p.36).

Así como “libros, artículos de revistas científicas y ponencias o trabajos presentados en congresos, simposios y eventos similares” (Hernández, 2014, p. 65).

Una de fuente de primera mano son las opiniones tomadas a los colaboradores de la empresa Servicios de Combustibles SRL

Autor o autores	Universidad u organización	País	Año
Frías, P.	Universidad de Chile	Chile	2014
Leyton, E. A.	Universidad militar nueva granada	Colombia	2016
Cruz, J., Ramírez, S., Sanchez, D.	Universidad Sergio Arboleda	Colombia	2015
Vallejo, L.	Universidad Hispanoamericana	Costa Rica	2017
Jimenez, P.	Universidad Hispanoamericana	Costa Rica	2018

Fuente: Elaboración propia, 2018

3.2.3. Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias son “Libros utilizados durante la investigación, tanto como fuentes de consulta como bibliográficos. (...) , se pueden incluir documentos tomados de sitios web” (Chinchilla et al., 2018, p.36).

Autor o Autores	Nombre Libro	Año
Salas Vallina, A., Fernández Guerrero, R., & Pozo Hidalgo, M.	Evaluación por competencias y felicidad en el trabajo: las claves de la retención del talento. Capital Humano	2018
Hildemaro, I.	Pirámide de la felicidad laboral: Herramientas para Alcanzar la Felicidad en el Trabajo	2015
Dessler, G., Varela, R	Administración de recursos humanos	2017
Álvarez R., Paredes L. Y Artega J	Guía Metodológica para la elaboración de proyectos de posgrado	2015
Chinchilla A, Guerrero G, Corrales L, y Jara A	Guía, trabajos finales de graduación, tesis y tesinas Ciencias Sociales	2017/2018
Servicios de Combustibles S. R. L (información brindada por la empresa)	Servicios de Combustibles S. R. L	2018
Barrantes, R.	Investigación: un camino al conocimiento: enfoque cuantitativo y cualitativo	2014
Silvera, A.	Gerencia y administración	2016
Chiavenato, I.	Administración de recursos humanos	2017

Nieto, M	Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas	2014
Tracy, M	Motivación	2015
Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum, J. W	Administración, Un Enfoque Basado en Competencias	2017
Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. d.	Metodología de la Investigación	2014
F, Maureira	¿Qué es la inteligencia?	2017
50Minutos.es	La pirámide de Maslow: Conozca las necesidades humanas para triunfar	2016

Fuente: Elaboración propia, 2018

3.2.4. fuentes terciarias

Según Chinchilla (2018) las fuentes terciarias son los “Artículos científicos de revistas reconocidas e indexadas, artículos de expertos. (p. 36)

Autor o Autores	Nombre del Artículo	Revista	Año
Marin Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D.	Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización	Revista Horizonte Médico	2017

	de salud del sector privado.		
Valderrama, B.	La rueda de motivos: hacia una tabla periódica de la motivación humana.	Papeles Del Psicólogo	2018
Salas Vallina, A., Fernández Guerrero, R., & Pozo Hidalgo, M	Evaluación por competencias y felicidad en el trabajo: las claves de la retención del talento	Capital Humano	2018
López, J. P., & Fierro, I.	Determinantes de la felicidad en los administradores: una investigación realizada en las farmacias del Grupo Difare en Ecuador	Universidad & Empresa	2015
Jiménez Rodríguez, Luis Alfredo, and Ramiro Gamboa Suárez. 2017	"gestión de valoración como estrategia de reconocimiento laboral del talento clave en empresas sociales del estado."	Desarrollo Gerencial	2017

Zayas P, Almaguer M, Álvarez M, Santos L,	"Instrumentos para el estudio y la evaluación de la satisfacción laboral en una organización"	Revista Caribeña de Ciencias Sociales	2014
--	---	---------------------------------------	------

Fuente: Elaboración propia, 2018

3.3 SELECCIÓN DE MUESTREO

3.3.1 La población

“Constituye el universo total sobre el cual se hace la investigación y puede estar conformada por comunidades, grupos, personas; situaciones, organizaciones. (...) Esto implica que la población es “el todo” sobre lo cual se apunta para recolectar los datos”. (Chinchilla et al., 2018, p.37)

La población sobre la cual se hace la investigación es la del departamento de Finops en donde se encuentran los profesionales en Finanzas.

3.3.2. La muestra

“Constituye un subgrupo representativo de la población, idéntico en todos sus extremos, su tamaño no implica que una investigación sea mejor, porque se lleve a cabo con grupos grandes; sino que la calidad radica en que se describan claramente las características de la muestra, para evitar ambigüedades o confusiones.” (Chinchilla et al., 2018, p.37)

La muestra constituye un grupo aproximado de 35 personas del departamento de Finops, esta muestra se tomará de forma aleatoria.

Tabla 4 Muestra

Departamento	Población	Porcentaje
Marine	13	36%
Land	11	31%
Aviation	11	31%
Lubs	3	8%
Total	36	100%

Fuente: Servicios de Combustibles SRL. 2018

3.3.3 Probabilística

“Es cuando todos los sujetos que conforman el subgrupo tienen la misma posibilidad de ser escogidos por medio de una selección mecánica; este procedimiento es esencial en las investigaciones con enfoque cuantitativo, porque se suelen recoger los datos mediante encuestas y cuestionarios para luego analizarlos estadísticamente.” (Chinchilla et al., 2018, p.37).

En esta investigación se utilizará un muestreo probabilístico; en la empresa se cuenta con 173 trabajadores, y en el departamento de Finops se cuenta con 99 personas.

3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN

3.4.1. Encuesta laboral

Se recolectará la información por medio de la técnica de la encuesta laboral, la cual se aplicará a los colaboradores del departamento de Finops. El instrumento de aplicación será por medio de un cuestionario con preguntas cerradas con varias opciones.

3.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES

3.5.1 Variables Independiente: Felicidad laboral

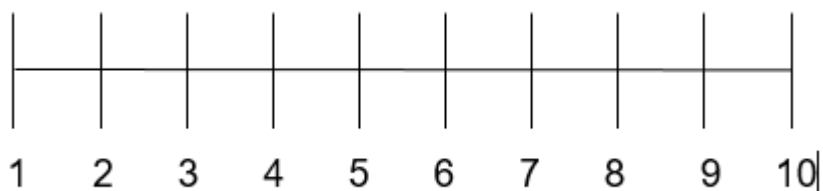
Definición conceptual

La felicidad es el estado emocional que se encuentra influenciado por una variedad de factores, está matizada con una sensación de satisfacción, paz interior y bienestar. Es un lapso de tiempo en el cual el sufrimiento es mínimo o no existe. Es la sumatoria de emociones y sentimientos que alcanzamos cuando realizamos un sueño, cumplimos un deseo; o sencillamente, es una cualidad que se le atribuye a ciertas personas que siempre están alegres. (Infante, 2015)

Definición Operacional

- Muy Satisfecho: Si la frecuencia relativa es mayor a 10
- Satisfecho: Si la frecuencia relativa es mayor a 8 pero menor a 9

- Insatisfecho: Si la frecuencia relativa es mayor a 5 pero menor a 6
- Muy Insatisfecho: Si la frecuencia relativa es menor a 5



Definición Instrumental

Para la recolección de estos datos se utilizará el cuestionario, donde se pueden medir los indicadores de la pregunta 20 a la pregunta 24.

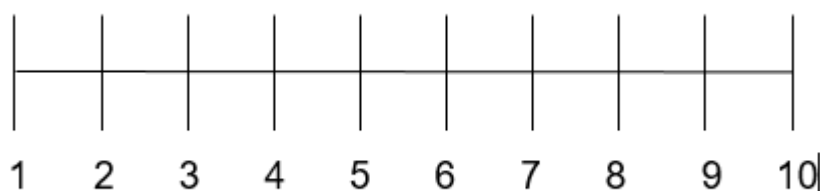
3.5.2 Variable dependiente: Motivación Laboral

Definición conceptual

La motivación laboral puede definirse como el nivel de esfuerzo que las personas están dispuestas a realizar en su trabajo. (B. Tracy 2016)

Definición Operacional

- Muy Satisfecho: Si la frecuencia relativa es mayor a 10
- Satisfecho: Si la frecuencia relativa es mayor a 8 pero menor a 9
- Insatisfecho: Si la frecuencia relativa es mayor a 5 pero menor a 6
- Muy Insatisfecho: Si la frecuencia relativa es menor a 5



Definición Instrumental

Para la recolección de estos datos se utilizará el cuestionario, donde se pueden medir los indicadores de la pregunta 25 a la pregunta 30.

3.5.2 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Objetivo Especifico	Variable	Indicadores	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Identificar las prácticas empleadas actualmente del Programa de la Gerencia de la Felicidad utilizadas como herramienta de motivación para describir el plano actual y nivel de aceptación.	Motivación Laboral	Desafío, Libertad, Control, Respeto,	La motivación laboral puede definirse como el nivel de esfuerzo que las personas están dispuestas a realizar en su trabajo. (B. Tracy 2016)	Muy Satisfecho: Si la frecuencia relativa es mayor a 10 Satisfecho: Si la frecuencia relativa es mayor a 8 pero menor a 9 Insatisfecho: Si la frecuencia relativa es mayor a 5 pero menor a 6 Muy Insatisfecho: Si la frecuencia relativa es menor a 5	Para la recolección de estos datos se utilizará el cuestionario, donde se pueden medir los indicadores de la pregunta 13 a la 16 y de la pregunta 23 a la 25.

<p>Analizar las prácticas actuales de la Gerencia de la Felicidad y su impacto en la motivación de los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL.</p>	<p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Calidez, Experiencias de éxito, Expectativas positivas. Un apropiado clima social Remuneración justa, Condiciones laborales seguras,</p>	<p>La satisfacción laboral se puede definir como el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia las tareas asignadas dentro una organización. Estas actitudes vendrán por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor por el sujeto. (Nieto Morales, 2014)</p>	<p>Muy Satisfecho: Si la frecuencia relativa es mayor a 10 Satisfecho: Si la frecuencia relativa es mayor a 8 pero menor a 9 Insatisfecho: Si la frecuencia relativa es mayor a 5 pero menor a 6 Muy Insatisfecho: Si la frecuencia relativa es menor a 5</p>	<p>Para la recolección de estos datos se utilizará el cuestionario, donde se pueden medir los indicadores de la pregunta 7 a la 8, de la 20 a la 22 y de la pregunta 27 a la 30.</p>
<p>Investigar si la Gerencia de la Felicidad influye en el resultado de desempeño individual y grupal de los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL.</p>	<p>Calidad de vida en el trabajo</p>	<p>Seguridad en el empleo, Posibilidades de crecimiento laboral, Retroalimentación sobre el desempeño laboral, Autorrealización, Variedad de tareas.</p>	<p>Es la preocupación por el bienestar general y la salud de los colaboradores en el desempeño de sus labores.</p>	<p>Muy Satisfecho: Si la frecuencia relativa es mayor a 10 Satisfecho: Si la frecuencia relativa es mayor a 8 pero menor a 9 Insatisfecho: Si la frecuencia relativa es mayor a 5 pero menor a 6 Muy Insatisfecho: Si la frecuencia relativa es menor a 5</p>	<p>Para la recolección de estos datos se utilizará el cuestionario, donde se pueden medir los indicadores de la pregunta 9 a la 12, de la 17 a la 19 y la 26.</p>
<p>Elaborar una propuesta para mejorar el</p>					

Programa de la Gerencia de la felicidad para los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL.					
--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia, 2018

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

4.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN

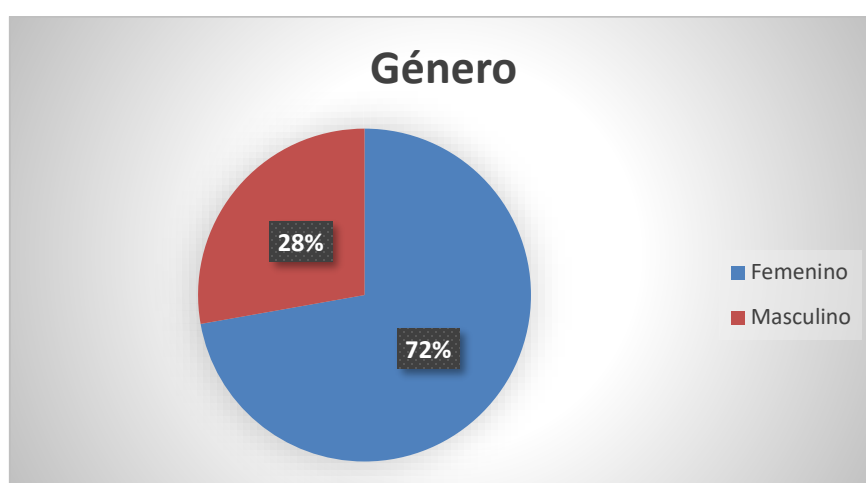
A continuación, se muestra la información obtenida según los datos suministrados por los colaboradores del departamento de Finosp de las cuatro divisiones este departamento, en la empresa Servicios de Combustibles S. R. L; por medio del cuestionario realizado para la presente investigación.

Los resultados serán mostrados mediante gráficos y tablas, utilizando los valores tanto absolutos como relativos de cada variable. El valor real de la información será de utilidad para medir el grado de felicidad de los colaboradores, así como para proponer recomendaciones que permitan tomar decisiones a la Gerencia de Recursos Humano de la empresa Servicios de Combustibles S. R. L.

Tabla 5 Género

Género	Absoluto	Relativo
Femenino	26	72%
Masculino	10	28%
Sexo registral	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 1 Género

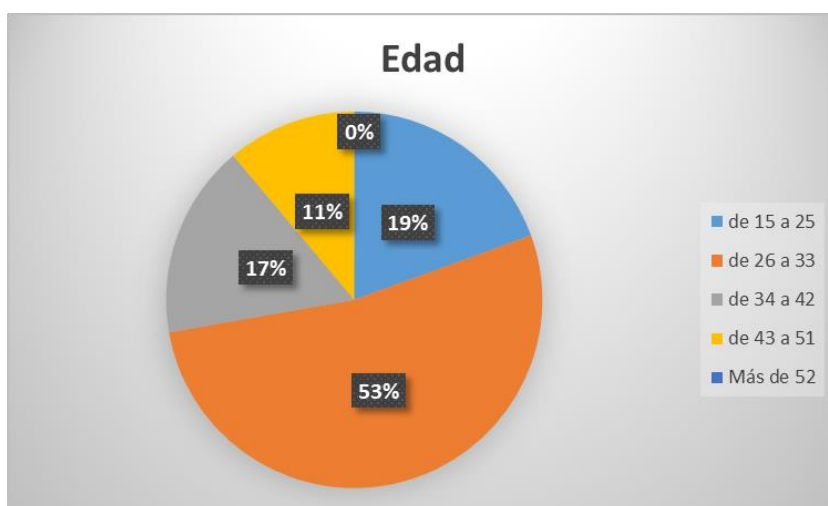
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Como se observa en el gráfico 1 la distribución por género se puede percibir que el 72% de la población es femenina, mientras el 28% de la población es masculina y un 0% sexo registral.

Tabla 6 Edad

Edad	Absoluto	Relativo
de 15 a 25	7	19%
de 26 a 33	19	53%
de 34 a 42	6	17%
de 43 a 51	4	11%
Más de 52	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 2 Edad

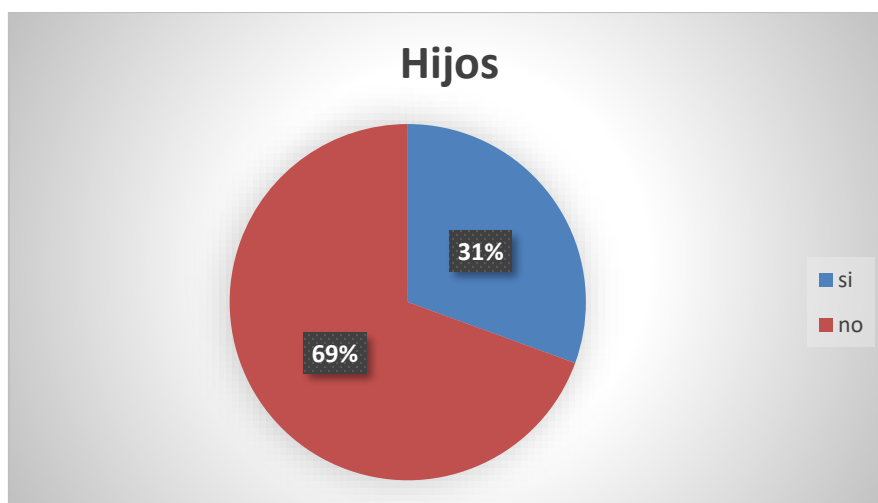
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

El siguiente gráfico hace referencia a la edad de la población; en donde se reflejan los siguientes resultados: las edades entre de 15 a 25 un 19%, de 26 a 33 un 53%, de 34 a 42 un 17%, de 43 a 51 un 11% y de más de 52 un 0%.

Tabla 7 Hijos

Hijos	Absoluto	Relativo
si	11	31%
no	25	69%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 3 Hijos

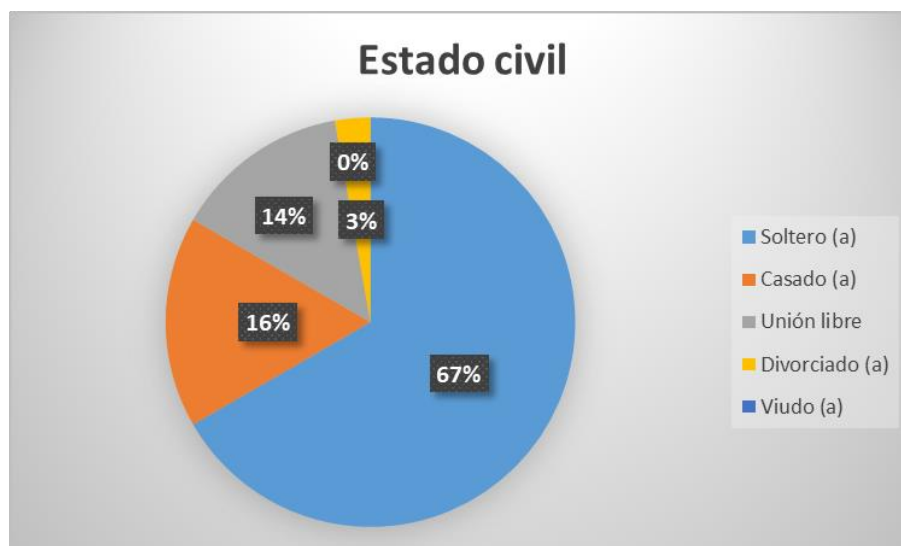
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Este gráfico se refiere a estar al tanto de cuanta parte de la población tiene hijos en donde los resultados son: el 69% no tiene hijos mientras el 31% si tiene hijos.

Tabla 8 Estado Civil

Estado civil	Absoluto	Relativo
Soltero (a)	24	67%
Casado (a)	6	17%
Unión libre	5	14%
Divorciado (a)	1	3%
Viudo (a)	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 4 Estado Civil

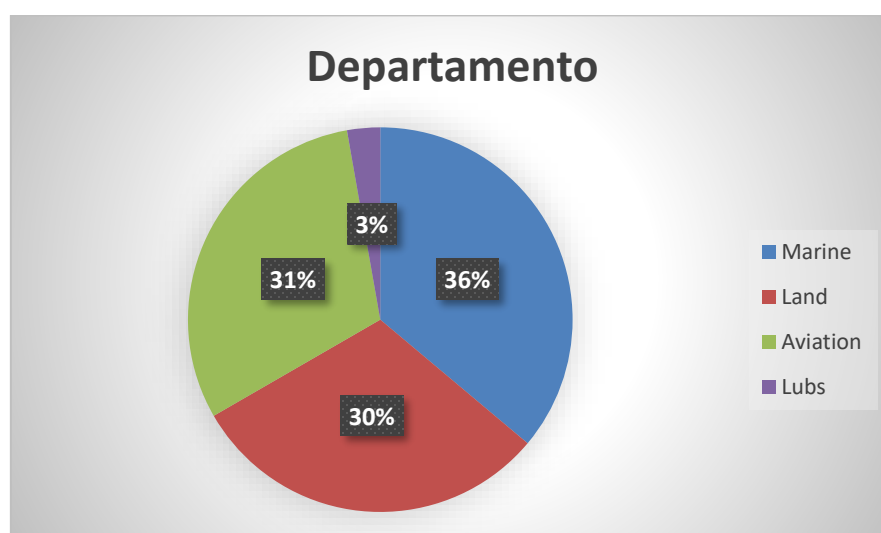
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

En esta pregunta se refleja que el 67% de la población es soltera, el 16% es casada, el 14% se encuentran en unión libre, el 3% es divorciada y el 0% es viuda.

Tabla 9 Departamento

Departamento	Absoluto	Relativo
Marine	13	36%
Land	11	31%
Aviation	11	31%
Lubs	1	3%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 5 Departamento

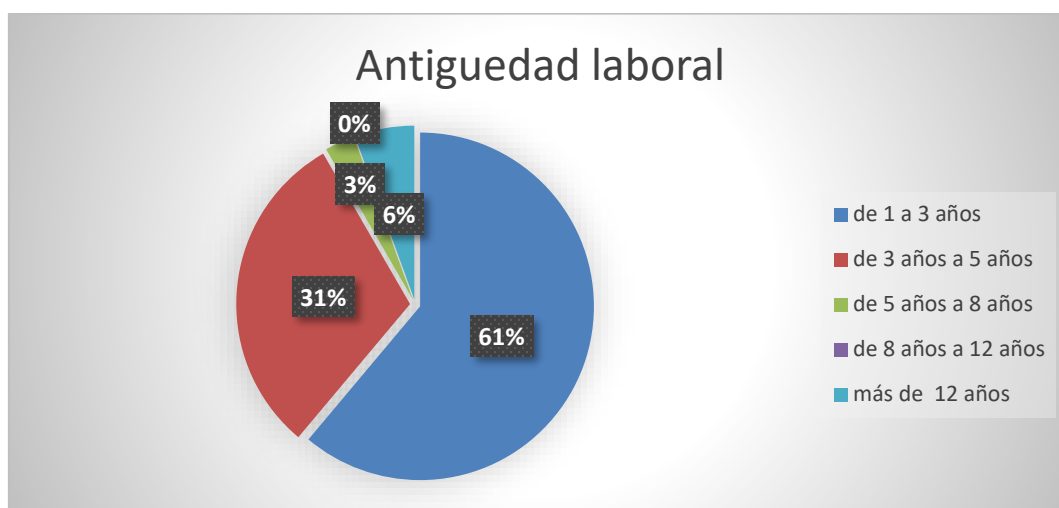
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

En el gráfico 5 se observa que el 36% de la población encuestada es del departamento de Marine, el 30% de Land, el 31% de Aviation y el 3% de Lubs.

Tabla 10 Antigüedad laboral

Antigüedad laboral	Absoluto	Relativo
de 1 a 3 años	22	61%
de 3 años a 5 años	11	31%
de 5 años a 8 años	1	3%
de 8 años a 12 años	0	0%
más de 12 años	2	6%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 6 Antigüedad laboral

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

En cuanto a la antigüedad laboral el gráfico muestra que la población que ha laborado de 1 a 3 años representa el 61%, de 3 años a 5 años un 31%, de 5 años a 8 años 3%, de 8 años a 12 años 0%, mientras más de 12 años un 6%.

A continuación, los gráficos muestran el grado de satisfacción de la población en donde el rango va del 1 al 10, siendo 10 el mayor grado de satisfacción.

Tabla 11 ¿Ser parte de la empresa es gratificante para usted?

Rango	Absoluto	Relativo
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	3%
5	2	6%
6	2	6%
7	4	11%
8	10	28%
9	9	25%
10	8	22%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 7 ¿Ser parte de la empresa es gratificante para usted?



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

En este gráfico se refleja que el 3% muestra un grado de satisfacción dentro del rango 4, el 5% en un rango 5, el 6% en un rango 6, el 11% en un rango 7, el 28% en un rango 8, el 25% en un rango 9 y el 22% en un rango 10.

Tabla 12 ¿Le gusta el trabajo que desarrolla?

Rango	Absoluto	Relativo
1	0	0%
2	0	0%
3	1	3%
4	0	0%
5	0	0%
6	3	8%
7	3	8%
8	8	22%
9	8	22%
10	13	36%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 8 ¿Le gusta el trabajo que desarrolla?



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Como se puede observar el 3% muestra un grado de satisfacción dentro del rango de un 3, el 9% en un rango 6, el 8% en un rango 7, el 22% entre un rango de 8 y 9, mientras el 36% en un rango 10.

Tabla 13 ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

Rango	Absoluto	Relativo
1	0	0%
2	1	3%
3	1	3%
4	0	0%
5	1	3%
6	1	3%
7	1	3%
8	7	19%
9	12	33%
10	12	33%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 9 ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?



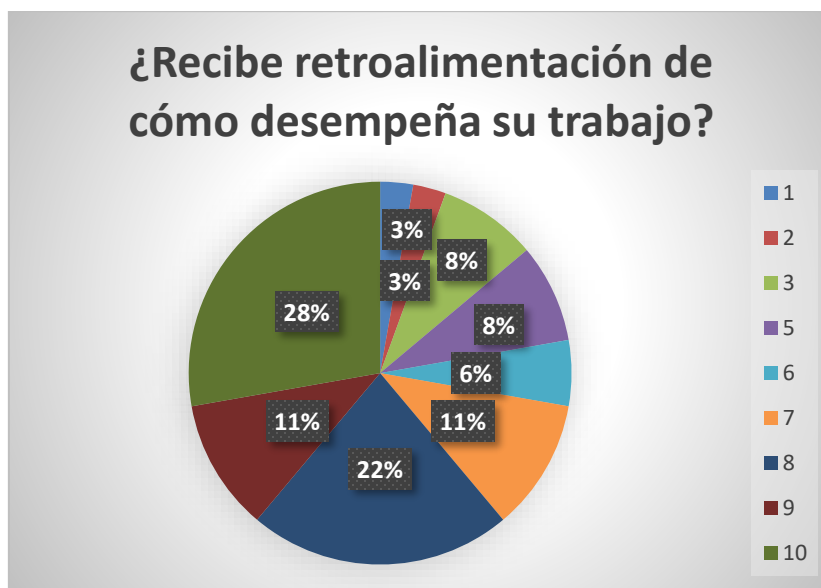
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

En este caso el 3% muestra un grado de satisfacción dentro de los rangos entre 2,3,5,6 y 7, el 19% en un rango 8, el 33% en un rango 9 y el 33% en un rango 10.

Tabla 14 ¿Recibe retroalimentación de cómo desempeña su trabajo?

Rango	Absoluto	Relativo
1	1	3%
2	1	3%
3	3	8%
4	0	0%
5	3	8%
6	2	6%
7	4	11%
8	8	22%
9	4	11%
10	10	28%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 10 ¿Recibe retroalimentación de cómo desempeña su trabajo?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

En el gráfico 10 el 3% muestra un grado de satisfacción dentro de los rangos 1 y 2, el 8% se encuentra entre los rangos 3 y 5, el 6% en un rango 6, el 11% en un rango 7, el 22 en un rango 8, otro 11% muestra un rango de 9 y el 28% en un rango 10.

Tabla 15 ¿Las condiciones salariales son buenas para usted?

Rango	Absoluto	Relativo
1	1	3%
2	1	3%
3	0	0%
4	2	6%
5	1	3%
6	3	8%
7	1	3%
8	8	22%
9	10	28%
10	9	25%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 11 ¿Las condiciones salariales son buenas para usted?

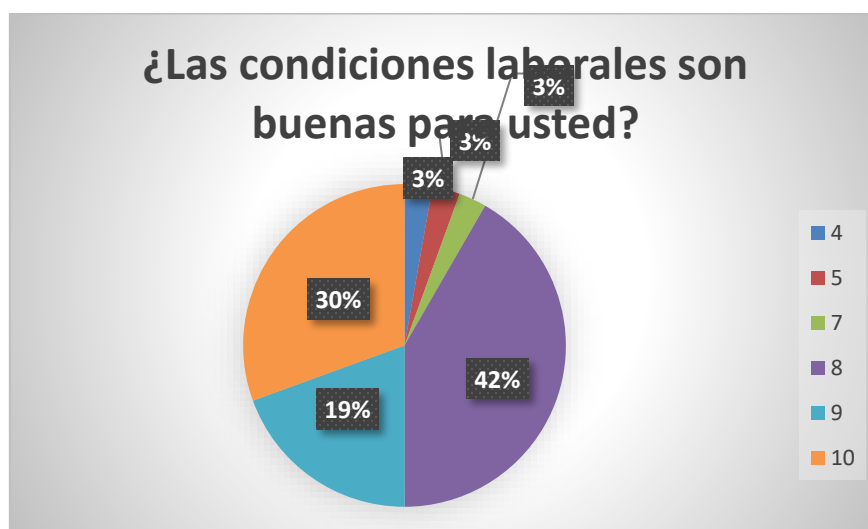
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

En cuanto a las condiciones salariales se muestra que el 3% de la población se encuentra en un rango entre 1 y 2, el 5% en un rango 4, otro 3% en un rango 5 y 7, el 8% en un rango 6, el 22% en un rango 8, el 28% en un rango 9 y el 25% en un rango 10

Tabla 16 ¿Las condiciones laborales son buenas para usted?

Rango	Absoluto	Relativo
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	3%
5	1	3%
6	0	0%
7	1	3%
8	15	42%
9	7	19%
10	11	31%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 12 ¿Las condiciones laborales son buenas para usted?

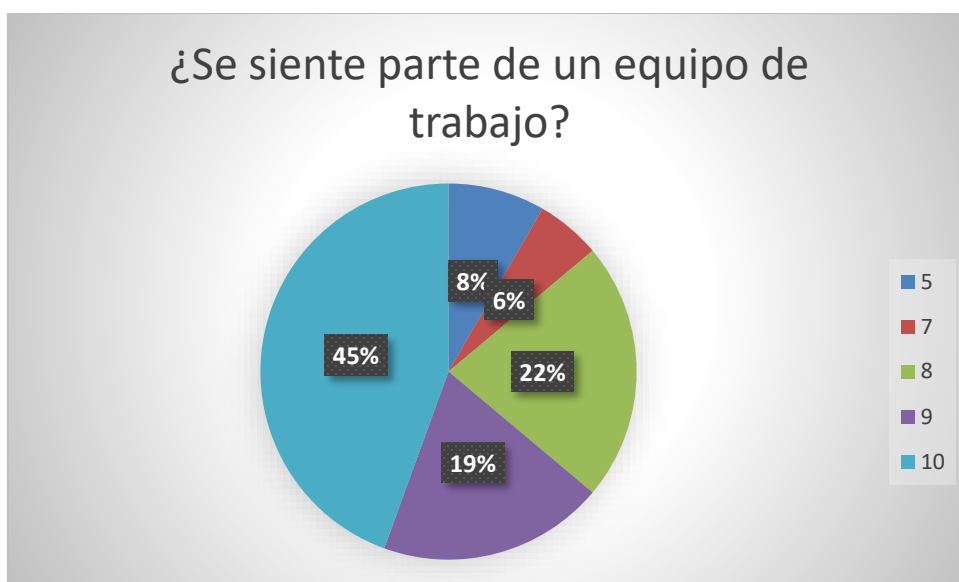
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

En este gráfico se refleja que tan aceptables son las condiciones laborales para las personas encuestadas; en donde se muestra que el 3% de la población se encuentra en un rango entre el 4 y el 7, el 42% en un rango 8, el 19% en un rango 9 y el 30% en un rango 10.

Tabla 17 ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?

Rango	Absoluto	Relativo
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	3	8%
6	0	0%
7	2	6%
8	8	22%
9	7	19%
10	16	44%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 13 ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

El siguiente gráfico se muestra que el 8% de la población se encuentra en un rango 5, el 6% en un rango 7, el 22% en un rango 8, el 20% en un rango 9 y el 44% en un rango 10.

Tabla 18 ¿Cómo califica su relación con su grupo de trabajo?

Rango	Absoluto	Relativo
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	2	6%
6	1	3%
7	0	0%
8	10	28%
9	16	44%
10	7	19%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 14 ¿Cómo califica su relación con su grupo de trabajo?



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

El gráfico 14 muestra que el 6% de la población se encuentra dentro de un rango 5, el 3% en un rango 6, el 28% en un rango 8, el 44% en un rango 9 y el 19% en un rango 10.

Tabla 19 ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?

Rango	Absoluto	Relativo
1	0	0%
2	0	0%
3	3	8%
4	0	0%
5	2	6%
6	3	8%
7	2	6%
8	5	14%
9	11	31%
10	10	28%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 15 ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

El siguiente gráfico muestra que el 8% de la población se encuentra en un rango 3 y 6, el 5% en un rango 5, el 6% en un rango 7, el 14% en un rango 8, el 31 en un rango 9 y el 28% en un rango 10.

Tabla 20 ¿Siente que su opinión es tomada en cuenta por parte de su superior?

Rango	Absoluto	Relativo
1	0	0%
2	1	3%
3	2	6%
4	2	6%
5	3	8%
6	0	0%
7	2	6%
8	10	28%
9	9	25%
10	7	19%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 16 ¿Siente que su opinión es tomada en cuenta por parte de su superior?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

En este caso el 3% de la población se encuentra en un rango 2, el 5% en un rango 3, el 6% en un rango 4 y 7, el 8% en un rango 5, el 28% en un rango 8, el 25% en un rango 9 y el 19% en un rango 10.

Tabla 21 ¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?

Rango	Absoluto	Relativo
1	1	3%
2	1	3%
3	2	6%
4	1	3%
5	2	6%
6	4	11%
7	4	11%
8	7	19%
9	11	31%
10	3	8%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 17 ¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

En cuanto a si las cargas laborales están bien repartidas el 3% de la población se encuentra en un rango 1,2,4; el 5% en un rango 3, el 6% en un rango 5, el 11% en un rango 6 y 7, el 19% en un rango 8, el 31% en un rango 9 y el 8% en un rango 10.

Tabla 22 ¿Cómo califica el ambiente laboral dentro de su grupo de trabajo?

Rango	Absoluto	Relativo
1	0	0%
2	0	0%
3	1	3%
4	3	8%
5	1	3%
6	1	3%
7	3	8%
8	9	25%
9	12	33%
10	6	17%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 18 ¿Cómo califica el ambiente laboral dentro de su grupo de trabajo?

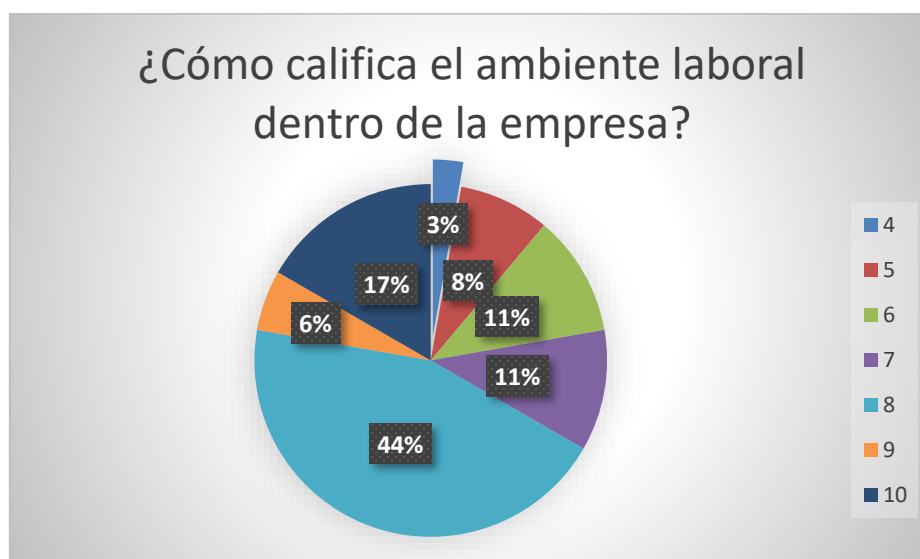
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

El gráfico 18 muestra que el 3% de la población se encuentra en los rangos 3, 5 y 6; el 8% entre los rangos 4 y 7, el 25% en el rango 8, el 33% en el rango 9 y el 17% en el rango 10.

Tabla 23 ¿Cómo califica el ambiente laboral dentro de la empresa?

Rango	Absoluto	Relativo
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	3%
5	3	8%
6	4	11%
7	4	11%
8	16	44%
9	2	6%
10	6	17%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 19 ¿Cómo califica el ambiente laboral dentro de la empresa?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

En este caso el 3% de la población se encuentra en un rango 4, el 8% en un rango 5, el 11% se muestra entre los rangos 6 y7, el 44% en un rango 8, el 6% en un rango 9 y el 17% en un rango 10.

Tabla 24 ¿Qué tan feliz se ha sentido trabajando en esta empresa?

Rango	Absoluto	Relativo
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	6%
5	0	0%
6	3	8%
7	4	11%
8	11	31%
9	8	22%
10	8	22%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 20 ¿Qué tan feliz se ha sentido trabajando en esta empresa?



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

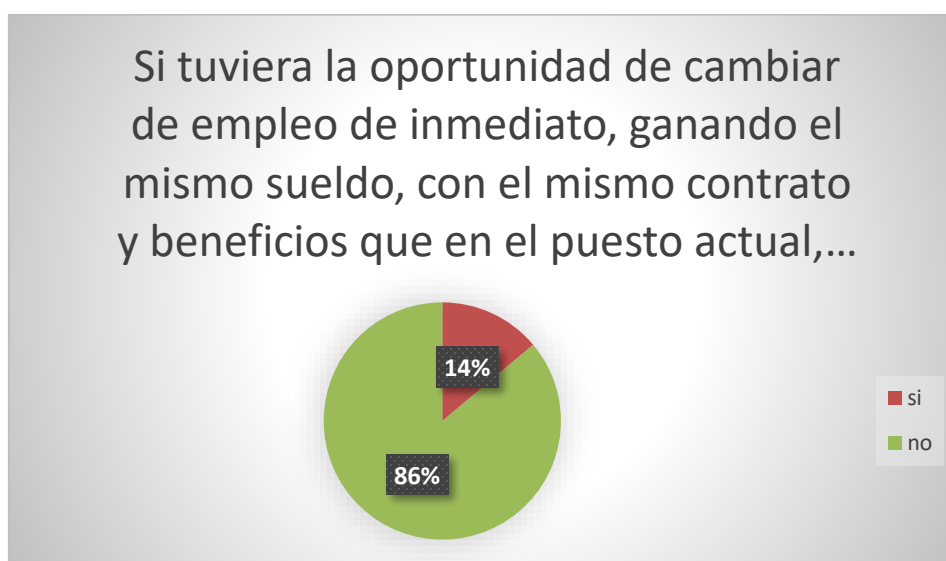
En el siguiente gráfico se observa que el 6% de la población se encuentra en un rango 4, el 8% en un rango 6, el 11% en un rango 7, el 31% en un rango 8, el 22% en un rango 9 y 10.

Tabla 25 Si tuviera la oportunidad de cambiar de empleo de inmediato, ganando el mismo sueldo, con el mismo contrato y beneficios que en el puesto actual, ¿se cambiaría?

Rango	Absoluto	Relativo
Si	5	14%
No	31	86%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 21 Si tuviera la oportunidad de cambiar de empleo de inmediato, ganando el mismo sueldo, con el mismo contrato y beneficios que en el puesto actual, ¿se cambiaría?



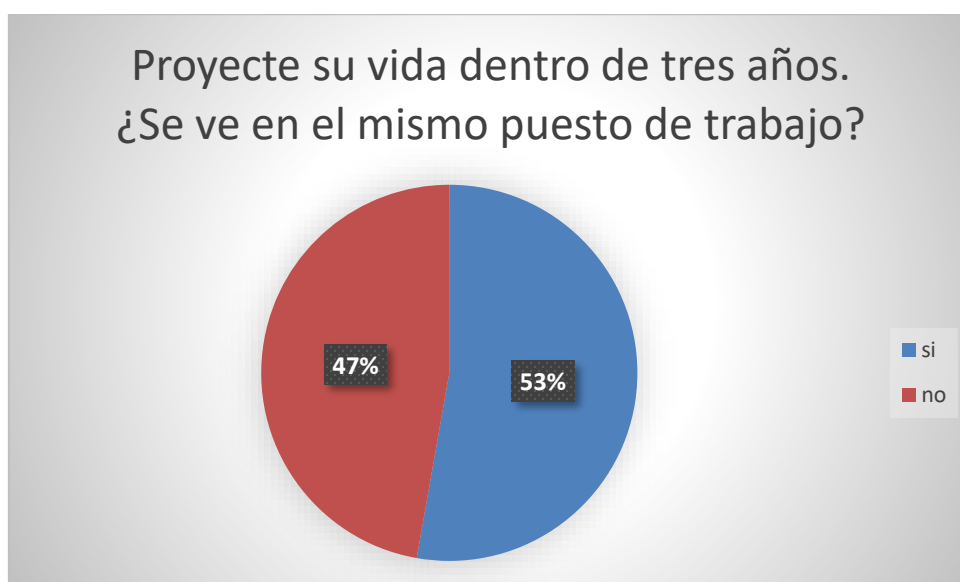
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Este gráfico muestra que la población si tuviera la oportunidad de cambiar de empleo de inmediato, ganando el mismo sueldo, con el mismo contrato y beneficios que en el puesto actual; un 14% si lo haría, mientras que el 86% no lo haría.

Tabla 26 Proyecte su vida dentro de tres años. ¿Se ve en el mismo trabajo?

Rango	Absoluto	Relativo
Si	19	53%
No	17	47%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 22 Proyecte su vida dentro de tres años. ¿Se ve en el mismo puesto de trabajo?

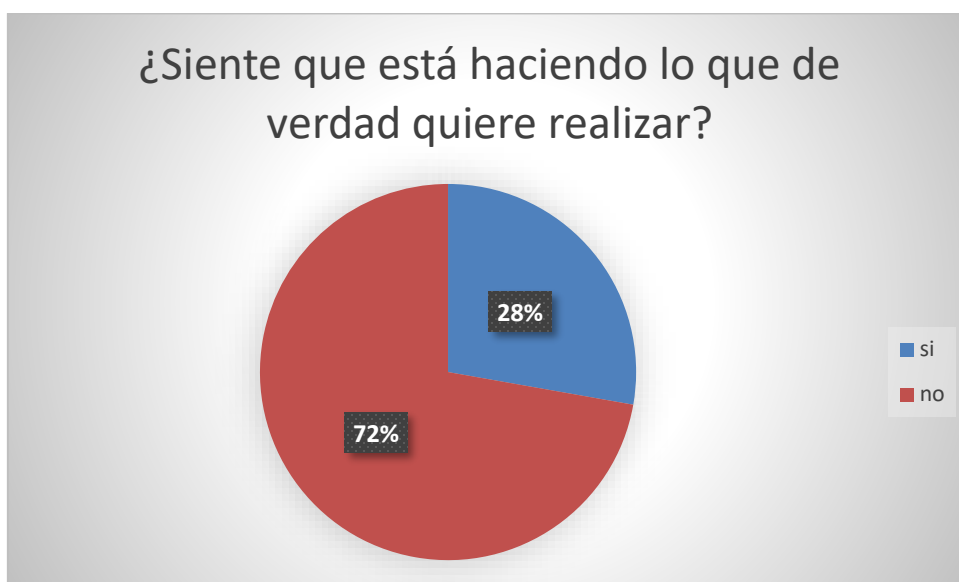
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

El gráfico 22 el 53% de la población proyecta su vida a tres años en el mismo puesto de trabajo, mientras que el 47% no lo hace.

Tabla 27 ¿Siente que está haciendo lo que de verdad quiere realizar?

Rango	Absoluto	Relativo
Si	10	28%
No	26	72%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 23 ¿Siente que está haciendo lo que de verdad quiere realizar?

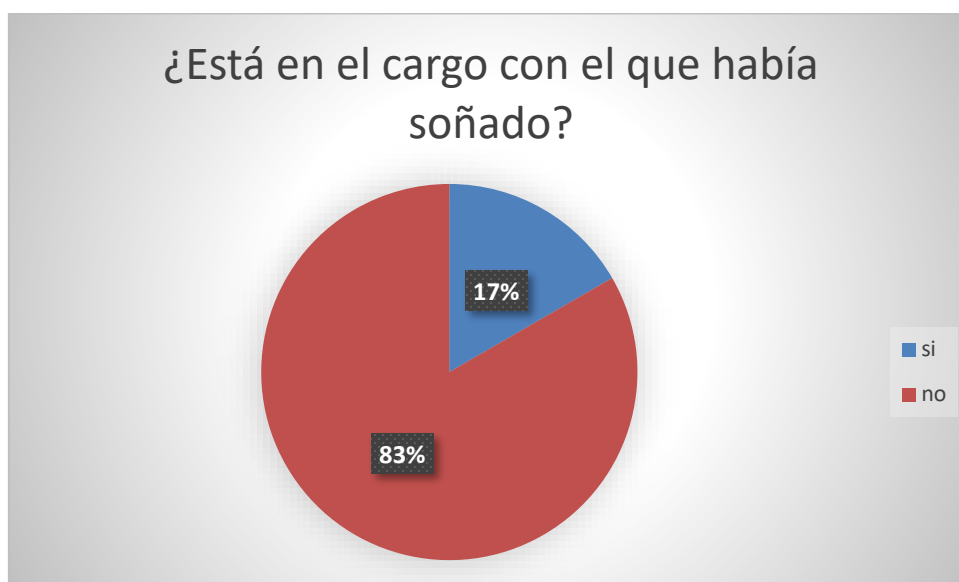
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

En el caso del siguiente gráfico el 72% de la población no está haciendo lo que de verdad quiere realizar, mientras que el 28% si lo está haciendo.

Tabla 28 ¿Está en el cargo con el que había soñado?

Rango	Absoluto	Relativo
Si	6	17%
No	30	83%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 24 ¿Está en el cargo con el que había soñado?

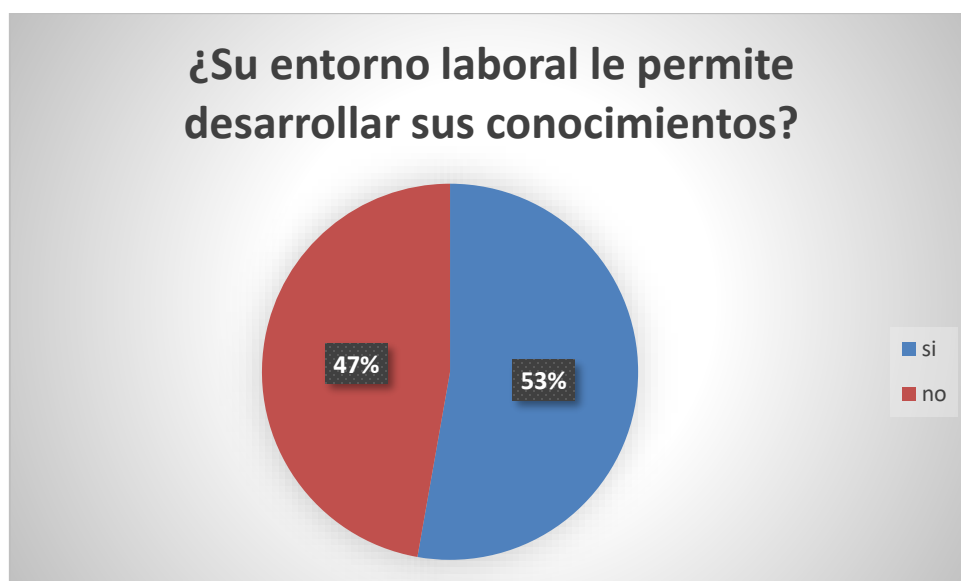
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

El gráfico 24, muestra que el 83% de la población no está en el cargo con el que había soñado, mientras que el 17% si lo está.

Tabla 29 ¿Su entorno laboral le permite desarrollar sus conocimientos?

Rango	Absoluto	Relativo
Si	19	53%
No	17	47%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 25 ¿Su entorno laboral le permite desarrollar sus conocimientos?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Se observa en el gráfico que el 53% de la población tiene la oportunidad de desarrollar sus conocimientos en el entorno laboral, mientras que el 47% no tiene la oportunidad.

Tabla 30 ¿Identifica, a futuro, posibles promociones?

Rango	Absoluto	Relativo
Si	17	47%
No	19	53%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 26 ¿Identifica, a futuro, posibles promociones?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

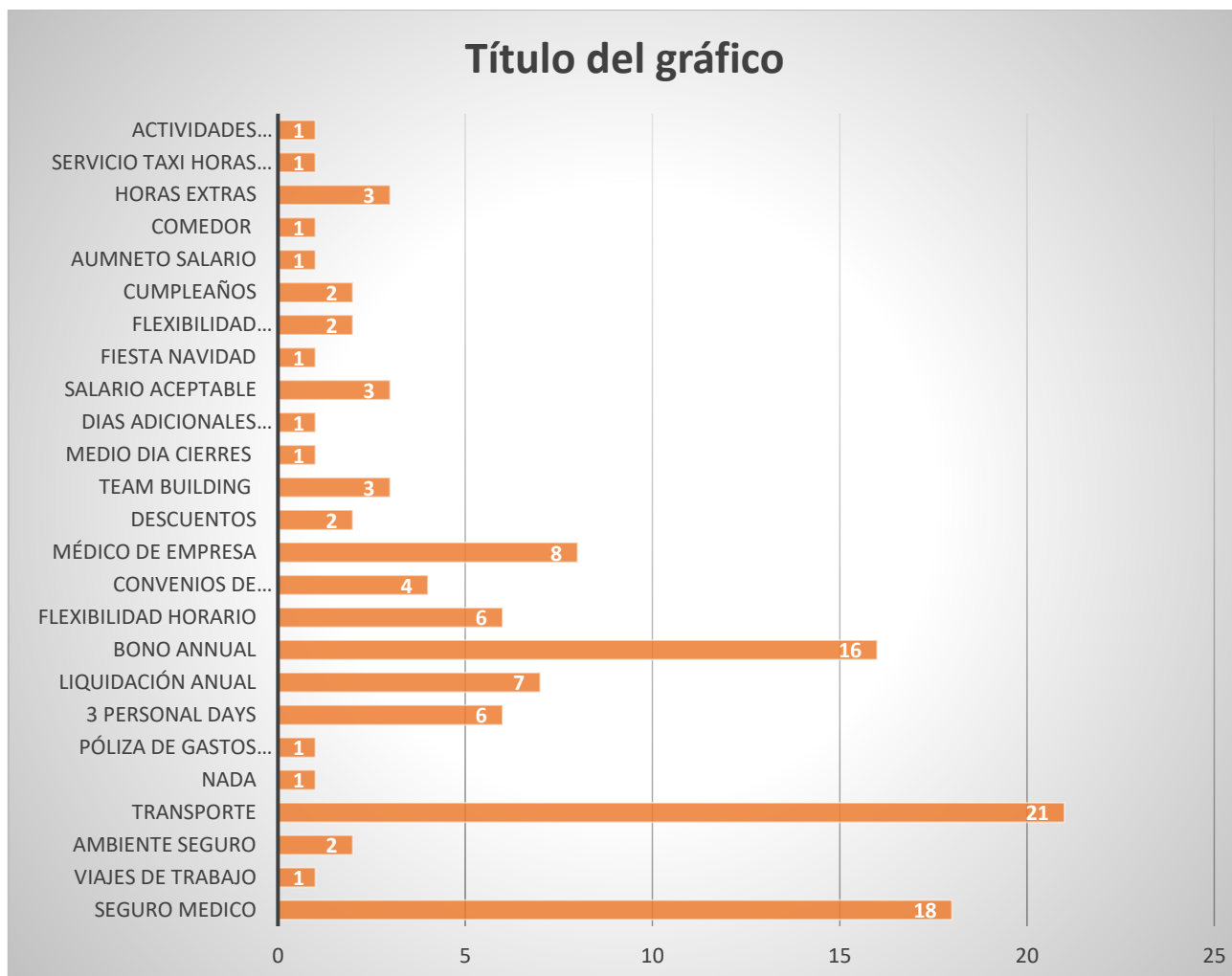
En este caso, el gráfico muestra que el 53% de la población no espera una promoción en un futuro, mientras el 47% si lo espera.

Tabla 31 Mencione los incentivos que le brinda la empresa.

Incentivos	
Seguro médico	18
Viajes de trabajo	1
Ambiente seguro	2
Transporte	21
Nada	1
Póliza de gastos médicos	1
3 días personales	6
Liquidación anual	7
Bono anual	16
Flexibilidad de horario	6
Convenios de educación	4
Médico de empresa	8
Descuentos	2
Team building	3
Medio día en los cierres	1
Días adicionales después de 5 años	1
Salario aceptable	3
Fiesta navidad	1
Flexibilidad vacaciones	2
Cumpleaños	2
Aumento salario	1
Comedor	1
Horas extras	3
Servicio taxi horas extra	1
Actividades recreativas	1

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 27 Mencione los incentivos que le brinda la empresa.



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

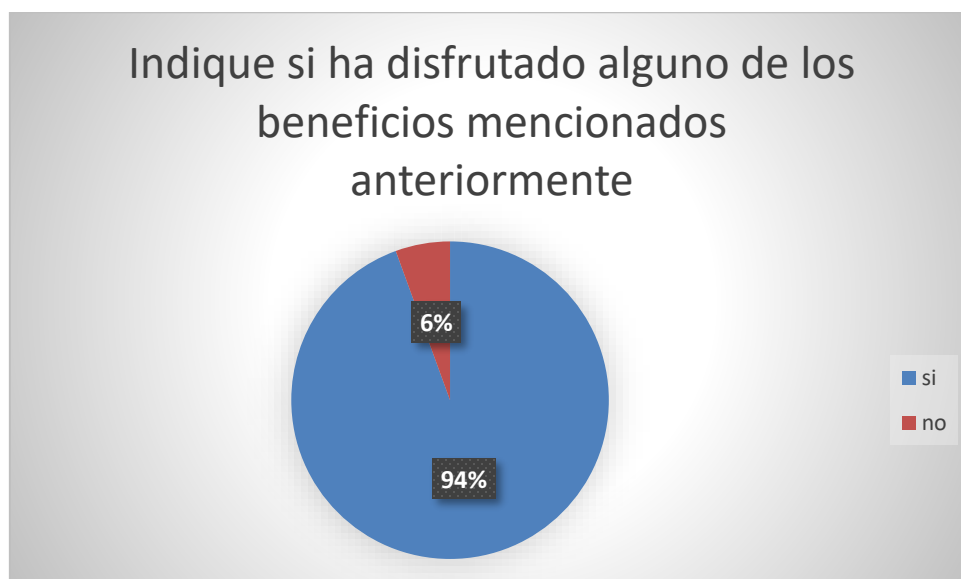
Según la opinión de los encuestados, los incentivos que brinda la empresa son los anteriores, en donde los más presentes entre los colaboradores se encuentran, el seguro médico, el servicio de transporte, el bono anual, así como la liquidación anual, el médico de empresa, tres días personales, flexibilidad de horarios, entre otros.

Tabla 32 Indique si ha disfrutado alguno de los beneficios mencionados anteriormente

Rango	Absoluto	Relativo
Si	34	94%
No	2	6%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 28 Indique si ha disfrutado alguno de los beneficios mencionados anteriormente



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

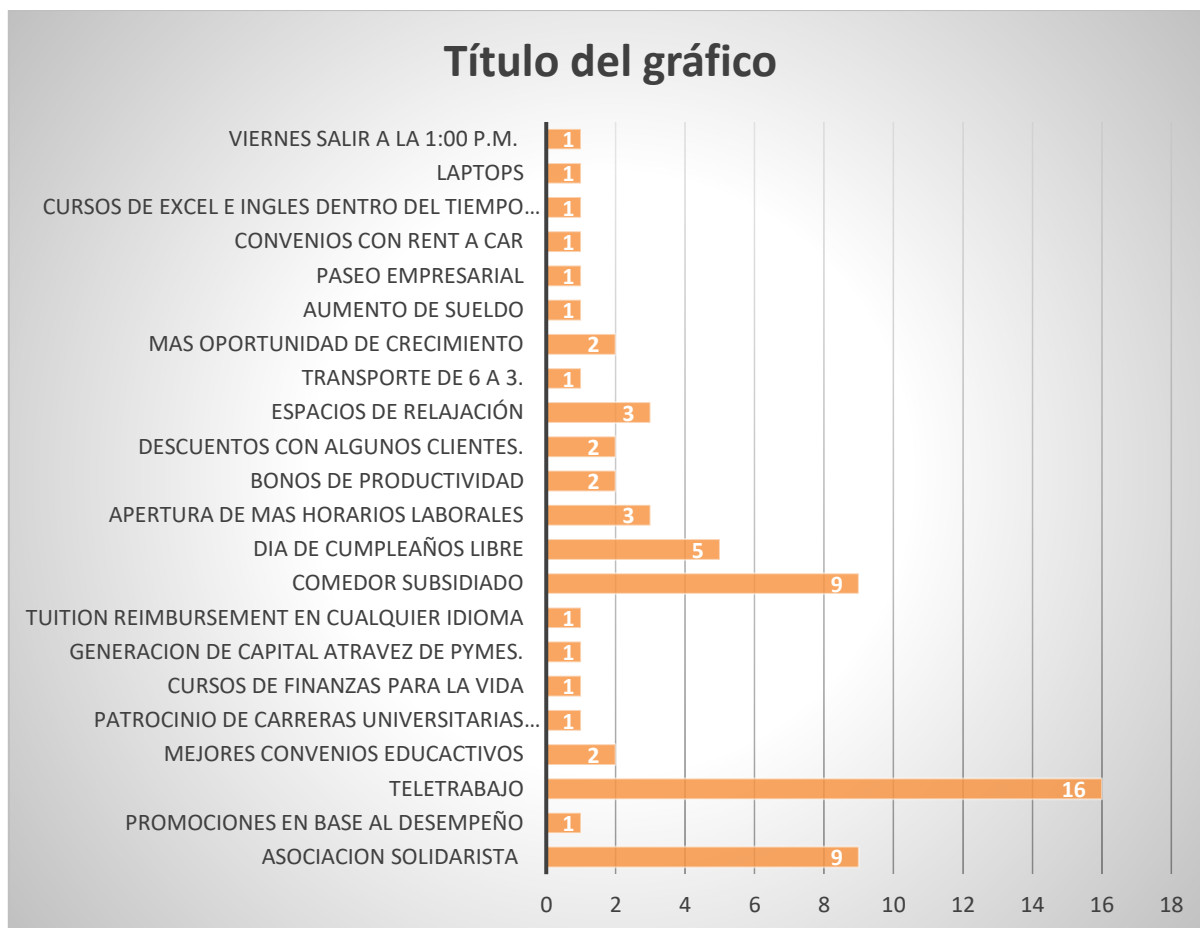
En el gráfico 28, se puede observar que el 94% de la población conoce y ha utilizado los beneficios que brinda la empresa, mientras que el 6% no los ha utilizado.

Tabla 33 Mencione por favor algún(os) beneficios que considera que podían ser atractivos.

Asociación solidarista	9
Promociones en base al desempeño	1
Teletrabajo	16
Mejores convenios educativos	2
Patrocinio de carreras universitarias relacionadas al trabajo	1
Cursos de finanzas para la vida	1
Generación de capital atreves de pymes.	1
Tuition reimbursement en cualquier idioma	1
Comedor subsidiado	9
Día de cumpleaños libre	5
Apertura de más horarios laborales	3
Bonos de productividad	2
Descuentos con algunos clientes.	2
Espacios de relajación	3
Transporte de 6 a 3.	1
Más oportunidad de crecimiento	2
Aumento de sueldo	1
Paseo Empresarial	1
Convenios con rent a car	1
Cursos de Excel e inglés dentro del tiempo laboral	1
Laptops	1
Viernes salir a la 1:00 p.m.	1

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 29 Mencione por favor algún(os) beneficios que considera que podían ser atractivos.



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Según la opinión de los encuestados, algunos de los incentivos que les gustaría que se implementaran en un futuro en la empresa son los siguientes, el teletrabajo, una asociación solidarista, un comedor subsidiado, el día del cumpleaños libre, espacios de relajación.

Tabla 34 Califique el grado de satisfacción con los incentivos brindados por la empresa

Rango	Absoluto	Relativo
1	1	3%
2	1	3%
3	0	0%
4	2	6%
5	0	0%
6	2	6%
7	11	31%
8	10	28%
9	5	14%
10	4	11%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

Gráfico 30 Califique el grado de satisfacción con los incentivos brindados por la empresa



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. 2018

El grafico 30 muestra el grado de satisfacción de la población hacia los incentivos brindados por la empresa en donde el 3% se encuentra entre un grado 1 y 2; el 5% entre un grado 4 y 6, el 31% en un grado 7, el 28% en un grado 8, el 14% en un grado 9 y el 11% en un grado 10.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones y recomendaciones

Al realizar la encuesta a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL, se identifican los puntos de mejora en los que debe trabajar la organización para así mejorar en el campo de la gerencia de la felicidad mejorando la calidad de vida de los colaboradores tanto dentro y fuera de la organización. A partir de dichos resultados, se plantean las siguientes conclusiones y recomendaciones.

Objetivo N° 1:

Identificar las prácticas empleadas actualmente del Programa de la Gerencia de la Felicidad utilizadas como herramienta de motivación para describir el plano actual y nivel de aceptación.

Conclusión	Recomendación
<ul style="list-style-type: none"> • Las prácticas del programa de la gerencia de la felicidad han mostrado un alto desempeño en cuanto las relaciones de los colaboradores dentro de sus grupos de trabajo en donde se le sienten cómodos en expresar sus opiniones con respeto tanto a sus compañeros como a sus supervisores; así como se sienten con libertad de brindar nuevas ideas para ser tomadas en cuenta a la hora de realizar nuevos procesos de trabajo. Por lo tanto, se refleja una buena relación de grupo reflejando un alto sentido de pertenencia. • Los resultados muestran que el colaborador tiene la suficiente confianza para expresar sus opiniones y que estas sean tomadas en cuenta; así mismo al desarrollar sus conocimientos adquiridos por medio de la experiencia a lo largo de sus labores en dicha empresa, en los 	<ul style="list-style-type: none"> • Con el fin de seguir incentivando la buena relación de los grupos de trabajo, es importante realizar actividades de integración ya que se da la rotación de personal dentro de la misma empresa. • Se recomienda implementar charlas con profesionales para mejorar las herramientas para la comunicación entre los grupos sea efectiva y se puedan resolver los conflictos de la mejor manera. • Se recomienda mejorar los canales de comunicación entre los colaboradores y los supervisores de cada área, por medio de periodos cortos de tiempo en donde el colaborador se sienta en la libertad de expresar sus opiniones a su supervisor.

procesos de toma de decisiones.

- Se observa que las prácticas utilizadas en la empresa han dado buenos resultados en cuanto a los procesos de motivación y aceptación entre los colaboradores; sin embargo, la mayor parte de los colaboradores encuestados mostraron bajos niveles en cuanto a sus metas personales ya que la gran mayoría no está llevando a cabo sus metas profesionales, causando una desmotivación en el ámbito laboral, así como en el personal.

- El departamento de Recursos Humanos junto a los supervisores, deberían hacer un esfuerzo para llegar a conocer a sus colaboradores, ya que muchos de estos cuentan con estudios universitarios y no son tomados en cuenta a la hora de promociones o bien para que puedan realizar tareas en donde se aproveche al máximo los conocimientos y las distintas habilidades de sus colaboradores.

Objetivo N° 2:

Analizar las prácticas actuales de la Gerencia de la Felicidad y su impacto en la motivación de los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL.

Conclusión	Recomendación
<ul style="list-style-type: none"> • Al analizar las prácticas actuales de la empresa en cuanto a la motivación de los colaboradores se refleja una buena puesta en práctica, ya que para la mayoría de los encuestados laborar en la empresa es gratificante y lo más importante es que muchos de los colaboradores les agrada sus funciones y se proyectan en un futuro continuando con sus labores dentro de la empresa. • Uno de los resultados más impactantes de la encuesta es donde se pregunta el nivel de felicidad que sienten los colaboradores al laborar en la empresa. Este resultado es satisfactorio ya que el 75% de los encuestados presenta altos rangos en la escala de medición, en donde estos se sienten motivados para continuar laborando en la empresa a pesar de que se les presente la oportunidad de laborar 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda que los supervisores implementen procesos de medición en cuanto a las habilidades de los colaboradores ya que en los diferentes departamentos se realizan múltiples procesos, en donde todas las personas que conforman los grupos de trabajo tengan la oportunidad de llegar a conocer cada proceso y así poder valorar cual persona es la adecuada para realizar cierto proceso aprovechando al máximo las habilidades de cada colaborador. • A pesar de que los colaboradores se encuentran conformes con los incentivos que brinda la empresa, les gustaría poder contar con otras opciones como una asociación solidaria, un comedor subsidiado y el teletrabajo el cual es una nueva herramienta que utilizan muchas empresas en la

en un lugar con las mismas oportunidades y beneficios que se les brindan actualmente.

- Entre las prácticas utilizadas actualmente dentro de la empresa una que presenta mayor impacto en la motivación entre los colaboradores son los incentivos y beneficios que brinda la empresa, en donde el 94% de los colaboradores afirma haber disfrutado de los incentivos; entre los incentivos más atractivos se encuentra el transporte ya que la empresa cuenta con buses de lujo para las cuatro rutas que ofrece la empresa, el seguro médico privado y el medico de empresa que atiende dos veces a la semana, así como el bono anual y la liquidación anual; entre otros.

actualidad donde el colaborador puede realizar su trabajo desde su casa al menos dos días a la semana.

Objetivo N° 3:

Investigar si la Gerencia de la Felicidad influye en el resultado de desempeño individual y grupal de los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL.

Conclusión	Recomendación
<ul style="list-style-type: none"> • Al investigar si la Gerencia de la Felicidad influye en el desempeño de los colaboradores se puede afirmar, que la mayoría de la población encuestada está al tanto de las funciones y responsabilidades que debe desempeñar en sus funciones, en donde las cargas se encuentran bien repartidas entre los compañeros de grupo. Recibiendo la respectiva retroalimentación de la manera como desempeñan su trabajo, una vez cada mes en donde sus supervisores les presentan las métricas y los avances en el desempeño a lo largo del periodo. Sin embargo, una pequeña parte de la población expresa que podía haber mejoras en este tema. • En cuanto al tema de las condiciones salariales y laborales el personal muestra una opinión positiva a pesar de que la mayoría comenta 	<ul style="list-style-type: none"> • Si bien la población en general está satisfecha en cuanto a sus funciones y responsabilidades, siempre hay espacio para la mejora; en donde es importante conocer al colaborador y tratar se equitativo a la hora de repartir las tareas; si bien hay personas que tienen la capacidad de procesar las tareas más rápido que otras, muchas veces los supervisores asignan más tareas a ciertos colaboradores que a otros, en donde muchos se sienten presionados y se presenta la inconformidad de ciertos colaboradores. • En cuanto a la preocupación de los colaboradores en el tema del aumento salarial se propone implementar los beneficios del salario emocional, si bien este tipo de salario no es el esperado por la mayor parte de la población; pero podría ser una

<p>que el año anterior no hubo aumento salarial lo cual les tomó por sorpresa ya que cada año se aumenta el salario, sin embargo, son conscientes de que el salario percibido es más alto que el establecido por ley.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se observa que los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL, se sienten cómodos en cuanto al ambiente laboral dentro de la empresa, así como en sus respectivos equipos de trabajo, a pesar de esto; la mayoría de la población encuestada no espera una posible promoción en un futuro.	<p>buen manera en que el departamento de Recursos Humanos pueda compensar de alguna medida la falta de aumento salarial anual a los colaboradores.</p> <ul style="list-style-type: none">• Una de las prácticas que puede implementar el departamento de Recursos Humanos es conocer las habilidades y las capacidades de los colaboradores ya que muchos de los colaboradores sienten que no se les toma en cuenta a la hora de las posibles promociones a pesar de los conocimientos universitarios que muchos poseen.
--	--

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

6.1 PRESENTACIÓN

Al analizar los resultados obtenidos por medio de la investigación a los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL, se logró determinar que existen ciertos elementos que pueden ser de ayuda para así promover una mejor administración de la gerencia de la felicidad.

Por este motivo se propone en el presente capítulo una propuesta cuyo objetivo es elaborar un procedimiento para mejorar el Programa de la Gerencia de la felicidad para los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL. La cual permite gerenciar la felicidad dentro de la organización ayudando a mejorar en los aspectos tanto de clima organizacional, así como en los aspectos productivos dentro de la organización.

Se deben generar herramientas de medición del grado de motivación entre los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL, la cual permite analizar los diferentes indicadores de productividad en las áreas de la empresa.

6.3 ALCANCES Y LIMITACIONES

6.3.1 Alcances

El alcance de la presente propuesta es elaborar un plan de incentivos, así como crear herramientas de medición de la felicidad dentro de la empresa, las cuales sean útiles para la mejora de la felicidad de los colaboradores. También se pretende con la presente propuesta utilizar la felicidad como un factor motivacional en todas las funciones de los distintos departamentos, así como en todas las jerarquías dentro de la empresa Servicios de Combustibles SRL, en la sede de Costa Rica. Para así poder mejorar la calidad de vida de la población en general.

6.3.2 Limitaciones

- Presupuesto de la empresa limitado para ampliar el servicio de transportes, así como para impartir los talleres a toda la población de Servicios de Combustibles SRL.
- El departamento de Recursos Humanos de Servicios de Combustibles SRL, no vea necesaria la puesta en práctica de esta propuesta.

6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Crear un plan de mejora de los índices de felicidad en los colaboradores de Servicios de Combustibles SRL.

6.4.2 Objetivos específicos

- Identificar y analizar el plan de incentivos y beneficios que ofrece actualmente la empresa
- Realizar los cambios necesarios al plan de incentivos y beneficios que actualmente no estén cumpliendo con las necesidades de los colaboradores
- Implementar una capacitación para los colaboradores en temas de inteligencia emocional.
- Realizar talleres en donde se traten temas de la felicidad brindados por profesionales en el tema.

6.5 DESARROLLO DE PROPUESTAS

6.5.1 Identificar y analizar el plan de incentivos y beneficios que ofrece actualmente la empresa

Antes de analizar los incentivos y beneficios, es importante conocer la diferencia entre incentivo y beneficio. Un incentivo es un reconocimiento ya sea emocional o material que brinda la empresa a los colaboradores; mientras un beneficio es una utilidad que el colaborador obtiene cuando ingresa a laborar en la empresa.

Tabla 35 Incentivos y beneficios

Incentivos	Beneficios
Bono anual	3 dias personales al año
Descuentos en universidades y centros de idiomas inglés / portugués.	Estacionamiento gratuito
Clases de inglés/ portugués/ Excel	Servicio de transportes
Descuentos en restaurantes	Plan de Seguro medico
	Plan dental
	Licencia por matrimonio
	Licencia por defuncion
	Licencia por nacimiento de hijo(a)
	Adelanto anual de cesantía
	Poliza de vida.

Fuente: Elaboración propia, 2018

Por medio al primer objetivo específico se puede identificar y analizar los incentivos y beneficios que brinda la empresa Servicios de Combustibles SRL a los colaboradores. En donde se muestra un déficit en la implementación de los incentivos ya que solamente se brindan cuatro incentivos.

6.5.2 Realizar los cambios necesarios al plan de incentivos y beneficios que actualmente no estén cumpliendo con las necesidades de los colaboradores

Los beneficios al ser considerados como factores higiénicos según la teoría de Herzberg, se debe ser cuidadoso a la hora de realizar modificaciones o bien eliminar alguno de los objetivos establecidos, por lo cual se debe tomar en cuenta el grado de notificación de los beneficios para evitar alteraciones en la calidad de vida de los colaboradores.

6.5.2.1 Incentivos y beneficios a modificar o agregar

Descuentos en universidades y centros de idiomas ingles/ portugués.

Dentro de las preguntas que se les realizo a los colaboradores sobre que incentivos y beneficios creen que sean atractivos muchos comentaron sobre los descuentos en centros de idiomas; a pesar de que la empresa cuenta con este beneficio, pero con la limitación de que es solamente para los idiomas inglés y portugués.

En donde una opción para que este incentivo dado por la empresa, sea más atractivo y que la gran mayoría de los colaboradores puedan disfrutar del incentivo, seria incluir nuevos idiomas dentro de este incentivo, siempre y cuando vallan de la mano con las necesidades de la empresa.

El día del cumpleaños libre

Este beneficio es muy atractivo entre los colaboradores de la empresa; si bien se conoce que la empresa cuenta con un beneficio que otorga tres días libres anuales, para realizar trámites personales o para cualquier necesidad que tenga el colaborador. Por lo tanto, este beneficio seria del agrado de los colaboradores.

Se propone que se otorgue este día libre a los colaboradores, si bien no se puede dar el mismo día se podría negociar por otro día en el cual el nivel del trabajo sea bajo como por ejemplo los viernes, que por lo general hay menos flujo de trabajo. Si el día del cumpleaños es un día no hábil el colaborador no podrá hacer uso de este beneficio.

Servicio de transporte

La empresa cuenta con servicio de transporte el cual consiste en servicio de bus desde cuatro puntos del país, San Jose, Heredia, Alajuela y Ciudad Colón; en donde los buses son para los colaboradores que cuentan con los horarios de 7am a 4pm. Estos buses se toman desde la mañana a las 6am llegando a Forum II a las 6: 45am aproximadamente y salen en la tarde a las 4:15 a los diferentes destinos. Muchos de los colaboradores les interesa cambiar de horario al de 6am a 3pm, pero este horario es solo para las personas que cuentan con transporte propio.

Se propone que se brinde el servicio de transportes para el horario de 6am a 3pm, solo para le ruta San Jose ya que esta ruta es la que cuenta con mayor uso por parte de los colaboradores. Esto promoviendo el uso del transporte colectivo creando conciencia entre los colaboradores a utilizar menos sus vehículos y así ayudar al medio ambiente.

Presupuesto

El siguiente presupuesto se realizó con la compañía que actualmente brinda el servicio del horario de 7am – 4pm. El presupuesto se basa en un servicio desde San Jose a Forum II en el horario de 6am y de Forum II a San Jose a las 3pm de lunes a viernes; con un costo diario de ₡ 65,266.66.

Tabla 36 Presupuesto servicio de transporte

Descripción	Cantidad	Costo diario	Costo Mensual
Transporte	1	₡ 65,266.66	₡ 1,958,000.00
Total de la propuesta			₡ 1,958,000.00

Fuente: Elaboración propia, 2018

Días Libres por Matrimonio

Este beneficio lo pueden disfrutar los colaboradores que contraigan matrimonio, en donde la empresa les dará un permiso con goce de salario de dos días consecutivos. Estos dos días deben ser previamente revisados/aprobados por el jefe directo y disfrutados luego de la ceremonia.

Se propone que se otorgue un día más libre con goce de salario, ya que muchos de los colaboradores que hacen uso de este beneficio tiene que usar días de sus vacaciones para poder estar junto a su pareja ya sea de viaje.

Días Libres por Nacimiento de un Hijo(a)

Este beneficio aplica a todos los colaboradores varones; estos tienen el beneficio de un permiso con goce de salario de dos días consecutivos por el nacimiento de un hijo(a). Estos dos días deben ser previamente revisados/aprobados por el jefe directo.

Se propone que se le otorgue dos días más de permiso con goce de salario ya que durante los primeros días de un recién nacido es una etapa de incertidumbre, muchas veces los padres no saben bien cómo manejar la situación por lo tanto se plantea que el padre pueda pasar dos días más junto a la madre para ayudarlo en las labores de cuidado durante los primeros días de vida del niño(a).

6.5.3 Implementar una capacitación para los colaboradores en temas de inteligencia emocional.

Se realizará un taller sobre la inteligencia emocional, a los colaboradores con más de 2 años de laborar en la empresa. El cual será impartido por la empresa Talent Advisor ya que ellos cuentan con más de 15 años de experiencia en estos talleres.

El taller es para 20 personas con una duración de 4 horas, en donde incluye un certificado de participación.

El taller se dividirá en tres módulos

1. La inteligencia emocional desde el punto de vista de la neurociencia, pues, aunque se sienten en el corazón, las emociones vienen del cerebro. ¿para qué existen las emociones? ¿cómo esto funciona?
2. Modelo SEI de Six Seconds (modelo de Inteligencia Emocional). Comprendiendo la inteligencia emocional desde las 8 competencias del modelo agrupadas en tres grandes áreas; Conózcase, Elíjase y Entréguese.
3. Desarrollando la IE. Ejercicios prácticos para ejercitar.

Entre el contenido del taller se abarcan los temas de:

Conózcase: Conocimiento Emocional, Reconocer Patrones

Elíjase: Aplicar pensamiento consecuente, Navegar Emociones, Motivación

Intrínseca, Ejercitar el Optimismo

Entréguese: Empatía, Perseguir Metas Nobles

Presupuesto

El siguiente presupuesto se realizó con la compañía Talent Advisor, este se basa en el taller de inteligencia emocional con una duración de 4 horas con un costo de ¢612,565.58, más el almuerzo con un costo unitario de ¢5,000.00.

Tabla 37 Presupuesto taller de inteligencia emocional

Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo Total
Taller inteligencia emocional	1	¢ 612,565.58	¢ 612,565.58
		\$1,000	
Alimentación	20	¢ 5,000.00	¢ 100,000.00
Total de la propuesta			¢ 712,565.58

Fuente: Elaboración propia, 2018

6.5.4 Realizar talleres en donde se traten temas de la felicidad, brindados por profesionales en el tema

Se realizará un taller en el tema de Manejo de las emociones. Balance vida/trabajo, a todos los colaboradores de la empresa, en donde se contratará al coach Paola Castro

con una duración de 4 horas, la cual incluye: materiales, charla y viáticos. Esta se encarga de brindar herramientas para que los colaboradores transformen su vida laboral, así como su vida privada.

Entre los beneficios que se pueden adquirir de esta charla están la motivación de los colaboradores ya que percibirá el interés de la empresa en la mejora de la calidad de vida de sus colaboradores; también gracias a las nuevas herramientas que se les brindaran a lo largo de la charla, las cuales pueden poner en práctica en forma proactiva en el día a día.

Presupuesto

El siguiente presupuesto se realizó con la coach Paola Castro, este se basa en el taller de manejo de emociones, el cual tiene una duración de 4 horas con un costo de ₡306,452.25, más el almuerzo con un costo unitario de ₡5,000.00.

Tabla 38 Presupuesto taller de manejo de las emociones

Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo Total
Taller Manejo de las emociones	1	₡ 306,452.25	₡ 306,452.25
		\$500	
Alimentación	20	₡ 5,000.00	₡ 100,000.00
Total de la propuesta			₡ 406,452.25

Fuente: Elaboración propia, 2018

Taller	Duracion	Facilitador	Ubicacion	Fechas
Taller de inteligencia emocional	4 horas	Talent Advisor	Training Room 5 piso	Julio 2019
Taller de manejo se emociones	5 horas	Paola Castro	Training Room 5 piso	Octubre 2019

Fuente: Elaboración propia, 2018

BIBLIOGRAFÍA

Seminarium.com. (2018). Disponible en: <http://www.seminarium.com>

Barrantes, R. (2014). Investigación: un camino al conocimiento: enfoque cuantitativo y cualitativo. 2° reimp. San José: EUNED

Frías, P. (2014). Compromiso y satisfacción personal como factores de permanencia de la generación Y. (Tesis inédita) Universidad de Chile. Chile.

Colombia digital (2014). Disponible en: <https://colombiadigital.net/actualidad/articulos-informativos/item/6210-la-generacion-del-milenio-o-generacion-y.html>

Merca 20 (2015). Disponible en: <https://www.merca20.com/quienes-los-conforman-la-generacion-x/>

Empresariados (2017) Disponible en: <https://empresariados.com/descubre-las-caracteristicas-de-la-generacion-baby-boomer/>

Merca 20 (2015). Disponible en : <https://www.merca20.com/quienes-son-los-baby-boomers-y-cual-es-su-papel-en-las-estrategias-de-marketing/>

Chernyak-Hai, L., & Tziner, A. (2016). The 'I believe' and the 'I invest' of Work-Family Balance: The indirect influences of personal values and work engagement via perceived organizational climate and workplace burnout / El 'creo' y el 'invierto' del conflicto trabajo-familia: influencias indirectas de los valores personales y la implicación en el trabajo a través de la percepción del clima organizacional y del agotamiento emocional en el trabajo. Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las

Organizaciones.

Del Ángel Salazar, E. M., Gámez Velázquez, S., Martínez Díaz, N., Meléndez Chávez, S., & Zepeta Hernández, D. (2017). CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR EN MÉXICO. *Revista De La Alta Tecnología Y Sociedad*.

Asociación Española para la Calidad (AEC), (2018) Disponible en:

<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/salario-emocional>

Silvera, A. (2016). *Gerencia y administración*. 1era edición. Colombia: Corporación Universitaria Americana

Jiménez Rodríguez, Luis Alfredo, and Ramiro Gamboa Suárez. (2017). "gestión de valoración como estrategia de reconocimiento laboral del talento clave en empresas sociales del estado.". *Desarrollo Gerencial*

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. (10a. ed.) McGraw-Hill Interamericana.

Zayas P, Almaguer M, Álvarez M, Santos L, (2014) "Instrumentos para el estudio y la evaluación de la satisfacción laboral en una organización" en *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, Disponible en <http://caribeña.eumed.net/satisfaccion-laboral/>

Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales. Journal of management and economics for Iberoamerica*. Disponible en:

<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

Nieto, M. (2014). Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas. 1era edición. España: Editorial Dykinson

Tracy, M. (2015). Motivación. 1era edición. Estados Unidos. Editorial Grupo Nelson.

Dessler, G., Varela, R. (2017). Administración de recursos humanos. (6a. ed.) Pearson Educación.

Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum, J. W. (2017). Administración, Un Enfoque Basado en Competencias. 12va. edición.. Mexico: Editorial Cengage Learnig.

50Minutos.es. (2016) La pirámide de Maslow: Conozca las necesidades humanas para triunfar. 1era edición. España: Plurilingua Publishing

Diccionario de la Real Academia Española (2017) Disponible en:
<http://dle.rae.es/?id=Pw7w4I0>

Gaitan, I., Breton, D. C., Urbano, H. L. C., Mahecha, C., & Arteaga, M. (2015). Todo es cuestión de actitud. Gestión de la felicidad. Harvard Deusto business review, Disponible en:
https://ezproxy.umng.edu.co:2221/buscar/documentos?querysDismax.DOCUMENTA_L_TODO=gerencia+de+la+felicidad

Cruz, J., Ramírez, S., Sanchez, D. (2015). La Felicidad Organizacional. (Tesis Inédita) Universidad Sergio Arboleda. Colombia.

Hildemaro, I. (2015). Pirámide de la felicidad laboral: Herramientas para Alcanzar la Felicidad en el Trabajo. Edición de Kindle.

Bisquerra, R. (2018). rafaebisquerra.com. Disponible en:

<http://www.rafaebisquerra.com/es/inteligencia-emocional/modelo-de-goleman.html>

Pico, I. (2017). psicopico.com. Disponible en: <https://psicopico.com/la-inteligencia-emocional-definicion-historica/>

F, Maureira. (2017). ¿Qué es la inteligencia? 1era Edición Bubok Publishing.

Leyton, E. A. (2016). La Gerencia de la Felicidad: un nuevo modelo para la gestión de las organizaciones. (Tesis Inédita) Universidad Militar de Nueva Granada.

Colombia

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. d. (2014). Metodología de la Investigación 6ta Edición. Mexico : Editorial Mc Graw-Hill.

Vallejo, L. (2017). Guía de trabajos finales de graduación, tesina y tesis en ciencias sociales. Universidad Hispanoamericana. Costa Rica:

Lara, R. (2016). Anàlisis del estrés laboral de los colaboradores de las sucursales de Coopenae R. L. durante el primer trimestre de 2016. (Tesis Inédita). Universidad Hispanoamericana. Costa Rica.

Jimenez, P. (2018). Gerencia de la felicidad, organizaciones felices y su aplicación en oficinas centrales de Coopenae R.L. para el periodo del II cuatrimestre de 2018. (Tesis Inédita). Universidad Hispanoamericana. Costa Rica.

Salas Vallina, A., Fernández Guerrero, R., & Pozo Hidalgo, M. (2018). Evaluación por competencias y felicidad en el trabajo: las claves de la retención del talento. Capital

Humano, 31(332), 70-72.

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. Ecuador

Oscar Hernando, B. P. (2017). Motivación laboral de los egresados del programa de administración de empresas de la universidad de Nariño / os graduados de motivação do trabalho do programa de administração de empresas da universidade de nariño / labor motivation graduates of business administration program at the university of nariño. Tendencias, (1), 41. doi:10.22267/rtend.171801.63

Chinchilla A, Guerrero G, Corrales L, y Jara A (2017). Guía, trabajos finales de graduación, tesis y tesinas Ciencias Sociales. 3^a ed. Universidad Hispanoamericana. San Jose. Costa Rica.

Talent Street (2018). Disponible en:

<https://www.equipostrytalento.com/talentstreet/noticias/2018/10/23/la-felicidad-laboral-factor-clave-en-el-rendimiento-profesional/2778/>

Valderrama, B. (2018). La rueda de motivos: hacia una tabla periódica de la motivación humana. Papeles Del Psicólogo. Disponible en:

<http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2855.pdf>

Alvarez R., Paredes L. Y Artega J. (2015). Guía Metodológica para la elaboración de proyectos de posgrado. 1^a ed. México

Marin Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción

laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Revista Horizonte Médico

Salas Vallina, A., Fernández Guerrero, R., & Pozo Hidalgo, M. (2018). Evaluación por competencias y felicidad en el trabajo: las claves de la retención del talento. Capital Humano

ANEXOS

Cuestionario de motivación laboral

Introducción

A continuación, se detalla los ítems relacionados con el cuestionario de motivación laboral para obtener información de los trabajadores con respecto a las condiciones de trabajo.

Indique en escala del 1 al 10 que tan satisfecho se encuentra; siendo 1 Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho.

1. Género

Femenino

Masculino

2. Edad:

de 15 a 25

de 26 a 33

de 34 a 42

de 43 a 51

Más de 52

3. Hijos

Si

No

17. ¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

18. ¿Cómo califica el ambiente laboral dentro de su grupo de trabajo?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

19. ¿Cómo califica el ambiente laboral dentro de la empresa?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

20. ¿Qué tan feliz se ha sentido trabajando en esta empresa?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

21. Si tuviera la oportunidad de cambiar de empleo de inmediato, ganando el mismo sueldo, con el mismo contrato y beneficios que en el puesto actual, ¿se cambiaría?

() Si

() No

23. ¿Siente que está haciendo lo que de verdad quiere realizar?

() Si

() No

24. ¿Está en el cargo con el que había soñado?

() Si

() No

