

**COLOMBIAN JOURNAL OF ADVANCED TECHNOLOGIES
INDICATIONS FOR PAPER SUBMISSION**

**FELICIDAD ORGANIZACIONAL: AVANCES EN CASO DE
ESTUDIO EN RESTAURANTES ADSCRITOS A ACODRES
CAPITULO N.S.**

**Ibáñez Casadiegos, Eliana María^I; Oliveros Contreras, Diana^{II}; Bolivar León,
Rafael^I**

Universidad de Pamplona

Comité Editorial Revista Colombiana de Tecnologías de Avanzada
Ciudadela Universitaria. Pamplona, Norte de Santander, Colombia.
E-mail: eliana.casadiegos@unipamplona.edu.co

II Universidad Autónoma de Bucaramanga

Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.
Bucaramanga, Santander, Colombia.
E-mail: doliveros364@unab.edu.co

Abstract: Organizational happiness is an inherent variable in companies that have bet on internal clients, their workers, as a fundamental part of achieving strategic objectives. However, it is the way in which workers receive these offers of value that go into configuring this organization's management capacity. This research has proposed to know the perception of organizational happiness of restaurant employees affiliated to the Colombian Association of Gastronomy ACODRES, North of Santander chapter, under a qualitative transversal approach, with a phenomenological design, for the categorization of the central phenomenon with based on the revised theoretical background for the systematization, collection, analysis of data and presentation of results. The data collection will be carried out by means of interviews with collaborators and restaurant owners attached to ACODRES and a panel of experts whose analysis will be done through analysis matrices. With its execution and results, it is expected to provide restaurant managers with the necessary tools for the appropriation of the happiness model and future implementation of an Organizational Happiness model, creating an environment in which employees feel well-being in all spheres of their life and achieve comprehensive growth both these and the organization.

Keywords: Happiness, Organizational Happiness, Happiness at work.

Resumen: La felicidad organizacional es una variable inherente a las empresas que les han apostado a los clientes internos, sus trabajadores, como parte fundamental para el alcance de los objetivos estratégicos. Sin embargo, es la forma en que reciben estas ofertas de valor las que entran a configurar esta capacidad de gestión de las organizaciones. Esta investigación se ha propuesto conocer la percepción de la felicidad organizacional de los empleados de restaurantes adscritos a la Asociación Colombiana de Gastronomía ACODRES, capítulo Norte de Santander, bajo un enfoque cualitativo, transversal, con un diseño fenomenológico, para la categorización del fenómeno central con base en el bagaje teórico revisado para la sistematización, recolección, análisis de datos y presentación de resultados. La recolección de datos se ejecutará por medio de entrevistas a colaboradores y propietarios de restaurantes adscritos a ACODRES y un panel de expertos cuyo análisis se hará por medio de matrices de análisis. Con su ejecución y resultados se espera proporcionar a los directivos de los restaurantes las herramientas necesarias para la apropiación del modelo de felicidad y futura implementación de un modelo de Felicidad Organizacional originando un ambiente, en el cual los colaboradores se sientan en bienestar en todas las esferas de su vida y logren un crecimiento integral tanto estos como la organización.

Palabras clave: Felicidad, Felicidad Organizacional, Felicidad en el trabajo

1. INTRODUCCION

Como lo expone (Fernández, 2015) cuando en una organización se habla de estrategias de talento humano como la felicidad organizacional se entiende por esto que la organización da la oportunidad a los empleados de desarrollar sus fortalezas intra e interpersonales que llevan a su desempeño en el trabajo al cumplimiento de los ejes misionales de la organización de forma sostenible y sustentable, en otras palabras, se tiene la visión de las personas dentro de las organizaciones como un bien intangible que potencia el desarrollo y crecimiento de la organización pero para llegar a este punto se deben realizar acciones que garanticen el bienestar de cada uno ellos de forma global.

En la actualidad es común en el ámbito internacional organizaciones con programas o prácticas de talento humano que sin bien muchas no asumen un modelo de felicidad organizacional incursionan en diferentes formas en posibilitar el bienestar de tejido social. Ahora bien, para el caso de Colombia se pudo revisar que hay empresas que asumen modelos de felicidad organizacional sin embargo no es un número amplio de estas las que se centran en el proyecto de vida de sus empleados para el logro de sus metas organizacionales.

Particularmente en Norte de Santander, aunque se encuentran investigaciones relacionadas con diferentes aspectos del talento humano en las organizaciones no se cuenta con un registro de empresas que implementen prácticas de felicidad organizacional para el mejoramiento de la calidad de vida y bienestar global de los trabajadores. De aquí. Surge la necesidad de indagar sobre este tema, específicamente en el sector gastronómico en la Asociación Colombiana de Gastronomía ACODRES capítulo Norte de Santander, así conocer las dimensiones personales, organizacionales y culturales de los empleados de restaurantes y con apoyo de literatura y casos de éxitos de modelos de felicidad organizacional contribuir a la región, inicialmente partiendo de conocer la percepción de la felicidad organizacional de los empleados de restaurantes adscritos a ACODRES N.S., y finalmente generar lineamientos estratégicos y gerenciales para la gestión de la felicidad en las organizaciones.

En el presente artículo se muestra un avance del proceso investigativo el cual comprende una revisión de fuentes primarias de información que permitieron el establecimiento del problema y

objetivos de investigación. A su vez se construye un marco de referencia y marco metodológico que se convierten en la brújula o guía de la investigación

2. PROBLEMA

En la actualidad organizaciones en todo el mundo reconocen la felicidad como factor determinante de ambientes positivos de trabajo, incluyendo en sus estrategias de acción la implementación del modelo de felicidad que regulen la cultura de la organización y genere empleados más felices con sus vidas y con su labor, impulsando la competitividad empresarial desde el mismo tejido social, como lo afirman (Castañeda et al., 2017). Además, manifiestan que el impacto del tema es tal, que ha tenido alcance en los diferentes sectores. Académicamente universidades como Harvard, en el ámbito empresarial compañías como: Google, Apple, The Coca Cola Company y en ámbito gubernamental gobiernos como el de Estados Unidos, Francia, Holanda, entre otros incluyen la felicidad como eje fundamental de acciones en el seno de sus procesos.

Ahora bien, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE (2019), afirman que un factor fundamental para el equilibrio laboral-personal, se refleja en las horas que una persona trabaja, argumentan que, una persona con largas horas de trabajo puede perjudicar su salud personal, poner en riesgo su seguridad y puede existir aumentos de estrés. “En los países de la OCDE el 11% de los empleados trabaja 50 horas o más a la semana” entre sus cifras revelan que Turquía es el país con más alto porcentaje, con un 33%, seguido de México con un 29% y Colombia cerca del 27% de sus empleados tienen largas horas de trabajo. Además, muestran que se presenta una diferencia entre hombres y mujeres, 15% los hombres de los países que pertenecen a la OCDE tienen un horario más largo y las mujeres un 6%. En relación con lo anterior, con jornadas extensas de trabajo se reduce el tiempo dedicado a actividades de cuidado personal u ocio, y la cantidad y calidad del tiempo libre son primordiales para el bienestar de las personas y tiene consecuencias positivas en la salud física y mental, según la (Ocde, 2019)

Adicionalmente, la revista Dinero en el artículo "Felicidad, una clave para aumentar la productividad" contextualiza la felicidad organizacional en las empresas colombianas, mencionando que es necesario que las empresas trabajen de manera transaccional si desean garantizar un personal más productivo. Sin

embargo, aunque el tema de felicidad organizacional en Colombia es apenas incipiente, empresas como Plurum, líder en gestión de este tipo de programas colaboró con compañías reconocidas como Camacol, Fogafin, Enel, Coosalud, RCN y Procolombia, con el fin de incrementar su productividad al hacer felices a sus empleados. (Dinero, 2018)

Es poca la información que se encuentra sobre el tema de felicidad organizacional en el sector de hoteles y restaurantes, tanto a nivel internacional como nacional. Sin embargo, se analizaron dos realizados en países latinoamericanos; el primero, de (Rosales & Porfirio, 2019) determinó que el 36,59% de los trabajadores expresan que las empresas donde trabajan casi nunca brindan satisfacción laboral, adicionalmente, un porcentaje de 41,46% revela la poca disposición de herramientas y equipos para el desarrollo adecuado de sus tareas, y por último, un 56,10% y un 51,22% reflejan deficiencias en la relación con sus compañeros y un inadecuado ambiente de trabajo respectivamente, con lo anterior concluyen que los empleados no sienten buen trato por parte de los empleadores lo que se ve reflejado en el trato a los clientes externos. Y el segundo, (Anco Díaz & Paredes Lozano, 2016) realizaron un estudio con 283 usuarios o clientes y 46 empleados pertenecientes a 7 restaurantes turísticos del distrito de Sauce (provincia de San Martín, Perú) y encontraron que el 64% de los encuestados, mostraban una baja satisfacción laboral y el 58% una inadecuada calidad del servicio, concluyendo que, si existe una relación directa entre satisfacción laboral y calidad del servicio, aunque para el caso esta relación muestra un resultado negativo.

Ahora bien, para finalizar al pensar en el tejido social (las personas) de la organización, es necesario hacer alusión a un sistema social propio de esta; este sistema, trae consigo el desarrollo de diferentes procesos, como la objetivación social entendida como la construcción social que permiten convertir lo desconocido en habitual, resultando la socialización que forma intrínsecamente la cultura. (Rodríguez Guerra, 2004) afirma que, “No existe organización sin una cultura, que la identifique, la distinga y oriente su accionar y modos de hacer, rigiendo sus percepciones y la imagen que sus públicos tengan de ella”. Con lo anterior, y con el objetivo que esta cultura sea más positiva para las personas de la organización, y con ello crear fidelidad en sus clientes, se acentúa la necesidad de la gestión de felicidad organizacional en el ámbito laboral, con

dos argumentos fundamentales, (1) la influencia positiva de la felicidad en el desempeño, bienestar, productividad y satisfacción de las personas en las organizaciones y (2) la poca afluencia del tema en el sector de hoteles y restaurantes sumado a las deficientes prácticas de bienestar laboral en este sector. Surgen así algunos interrogantes que inspiraron el desarrollo de la investigación

3. CONCEPTO DE FELICIDAD

3.1 Felicidad

Al revisar el concepto de felicidad es pertinente tener en cuenta diversas perspectivas de autores que se han interesado por el tema, se da inicio con lo expresado por (Nobell & Velázquez, 2013) desde un enfoque psicosocial quienes la definen como: “estado cognitivo emocional de plenitud vital duradera y consciente, en base a una evaluación subjetiva positiva del plano tanto físico y material como social, afectivo, psicológico y espiritual, de la propia existencia”. Es decir, se entiende la felicidad como el resultado de la evaluación positiva de factores bio-psicosociales de la persona y esta evaluación cuenta con un carácter permanente y duradero. En otras palabras, aunque el individuo puede ser afectado por diferentes circunstancias cotidianas, él cuenta con la capacidad para sobrellevarlo sin dejarse afectar de sobremano.

Así mismo, (Nobell & Velázquez, 2013) realizan un recorrido conceptual sobre el término dado por diferentes autores como Ricard (2005) quien afirma que la felicidad se puede definir como “aquel estado adquirido de plenitud subyacente en cada instante de la existencia y que perdura a lo largo de las inevitables vicisitudes que la jalonan” en este punto ya se puede esclarecer que la felicidad nada tiene que ver con el “tener” o “poseer” similar al significado descrito por Racionero (2001) “el camino de la felicidad como una relación entre la persona y las cosas libre de deseos, favoreciendo un estado de relación armoniosa con el flujo de acontecimientos que configura la realidad” es decir, de nuevo se concibe a la felicidad como un estado y en esta oportunidad un estado más allá de las posesiones. Para finalizar, se trae a colación a Achor (2010), afirmando que la felicidad es similar a plenitud humana y esta plenitud engloba todas las esferas de la persona en las que puede disfrutar de goce desde lo básicamente material hasta lo más elevado del ser como lo es la espiritualidad. (Nobell & Velázquez, 2013)

3.2 Felicidad organizacional

Al revisar el tema de felicidad en el trabajo es importante tener en cuenta que esta puede ser resultado de experimentar felicidad general o bienestar subjetivo y no solo como consecuencia del desempeño de un rol laboral, por lo que, es importante precisar que las personas que experimentan sentimientos de crecimiento personal y de plenitud en su día a día, posiblemente puedan sentir felicidad en el trabajo. Lo que quiere decir, que es poco probable que una persona feliz en su plano personal sea infeliz en su labor y viceversa. Todo es parte de un engranaje, así como lo resaltan (Paz & Espinoza, 2017)

En hilo con lo anterior, es normal pensar que la felicidad no está relacionada con el trabajo, además con lo expuesto anteriormente en el apartado sobre los determinantes de la felicidad, se afirma que está determinada un 50% por disposición genética, 40% por acciones intencionales y solo un 10% por situaciones externas, es decir la influencia del trabajo o la organización en la felicidad de la persona solo puede afectar este 10%. Sin embargo, como lo demuestra Csikszentmihalyi, (1980) citado por (Paladines Soto & González Cuadrado, 2017): “existe una relación entre los índices de felicidad y los días de la semana siendo el sábado el día con índices más altos de felicidad y los domingos más bajos, esto por la proximidad a la jornada laboral”. Adicional a lo anterior los mismos autores expresan que organizaciones con alto número de personas felices reflejan una menor rotación y mayores niveles de compromiso (engagement), también que los individuos que experimentan felicidad llegan antes del inicio de su jornada laboral, tienen menor frecuencia de enfermedad y mejores índices de productividad. Es decir, hay una relación entre la felicidad y el trabajo y esta puede significar éxitos persona y laboral.

El concepto al que se asocian estas actitudes positivas en el trabajo es el engagement (compromiso), este se define como un estado cognitivo-afectivo habitual y permanente caracterizado por sentimientos de vigor, dedicación y absorción. Las actividades que permiten el aumento de engagement en las personas de la organización son: “el apoyo social de jefes y compañeros de trabajo, la retroalimentación positiva del desempeño, la autonomía elevada en el cargo, la variedad de tareas, la capacitación y las oportunidades de desarrollo” (Ocampo, Juárez, Arias & Hindrichs, 2015) citado en (Paladines Soto & González Cuadrado, 2017)

3.3 Modelo de felicidad organizacional

A continuación, se presentarán algunos modelos propuestos por diferentes autores relacionados con la implantación de la felicidad en las organizaciones, en estos se compilan planes, acciones, métodos, entre otras estrategias que tiene como fin incrementar el bienestar de las personas en las organizaciones y generar una relación recíproca de crecimiento personal y organizacional.

Método PERMA de Martin Seligman

Antes de entrar en materia sobre el modelo PERMA es necesario mencionar que el autor de este modelo es promotor de la psicología positiva y como lo mencionan (Paz & Espinoza, 2017), es la rama de la psicología que se encarga del estudio del óptimo funcionamiento de la salud de las personas y a su vez, de las personas en las organizaciones. Esta corriente se caracteriza por alejarse del acostumbrado concepto de enfermedad y se enfoca en el de bienestar. Para el caso de las organizaciones, la psicología positiva busca “la gestión efectiva el bienestar psicosocial en el trabajo y del desarrollo de las organizaciones saludables” Salanova, (2008) citado por (Paz & Espinoza, 2017)

Ahora bien, tomando como base lo publicado por el Instituto Europeo de Psicología Positiva IEPP, el modelo de Martin Seligman se enfoca en lo positivo de la mente humana y se denomina PERMA ya que responde a un acrónimo de sus 5 principales fundamentos P: Positive Emotions, E: Engagement, R: Positive Relations, M: Meaning, A: Accomplishment Achievement. (Instituto Europeo de Psicología Positiva, 2020)

Modelo de la Felicidad en el Trabajo de Ignacio Fernández

Ignacio Fernández basándose en el modelo PERMA de Martin Seligman y desde la experiencia en el Banco Estado Microempresas de Chile, desarrolló un modelo de felicidad en el trabajo, este se sustenta en tres escenarios, el primero, es “la concepción ética del ser humano”, el segundo, seis componentes del modelo y el último, tres palancas de gestión que lleva el modelo a la praxis. (Fernández, 2015)

Fernández explica que: “*las empresas comienzan movidas por la intuición cuando se atreven a implementar prácticas de felicidad en el trabajo, con la intención de, la intuición se convierte en certeza, una vez se comprueba que se ha dado un despliegue de las capacidades y fortalezas*

individuales de los empleados, reflejadas en su compromiso y alegría con su trabajo y además cuando la voluntariedad de alto desempeño impacta en los resultados del trabajo, es decir se presentan clientes satisfechos, prestación de un mejor servicio, creciente productividad, incremento del clima laboral. Es decir, se pasa ya de un enfoque instrumental (implementemos gestión de felicidad para que mejoren los resultados) a un enfoque ético (implementemos gestión de felicidad porque es lo que cualquier persona necesita para llegar a ser la mejor versión de sí mismo, en ambientes de positividad y sentido)” (Fernández, 2014) citado por (Aranda, 2016)

La ciencia de la felicidad en el trabajo

Adicional a lo anterior (Aranda, 2016) hace referencia a la “ciencia de la felicidad”, este modelo fue diseñado por IOpener Institute “contribuye al aumento de productividad de las organizaciones, teniendo como punto clave de su intervención, la felicidad de los empleados”. Según el Instituto IOpener (2014) El desempeño y la felicidad laboral dependen de las 5Cs las cuales son (IOpener Institute, 2019) :

- Contribución (“lo que la persona hace”),
- Convicción (“la motivación a largo plazo”),
- Cultura (“En qué medida la persona siente que encaja.”),
- Compromiso (“vinculación a largo plazo”) y
- Capacidad (“la confianza en sí mismo”).

Estos cinco aspectos son interdependientes y conforman un ecosistema integrado en el cual los 5 factores se impactan entre sí. Adicionalmente, se agregan tres aspectos fundamentales para la intervención: la confianza en la organización, el reconocimiento que se recibe de la organización y el orgullo de pertenecer a la organización. Por último, este método, permite que las personas de la organización potencien sus habilidades, eleven sus niveles de motivación, contribuya a la productividad y crecimiento de la compañía y se sienta parte fundamental del desarrollo de la organización de la que hacen parte.

Escalera de la Felicidad de Siete Escalones

(Nobell & Velázquez, 2013) proponen un modelo denominado “Escalera de la Felicidad de Siete Escalones (7SHS)”, Figura 5. Su modelo piramidal en escalones es con el fin de seguir con la tradición Maslowiana (pirámide de las necesidades humanas) de la psicología humanista de la satisfacción vital humana. A continuación, se

mencionan y describen los siete escalones tal cual los autores lo exponen para efectos de su aplicación:

- Escalón 1. Escalón base o supervivencia física
- Escalón 2. Las relaciones con los demás
- Escalón 3. La valoración de la persona
- Escalón 4. Autoconocimiento y crecimiento personal
- Escalón 5. El sentido vital
- Escalón 6. Contribución al bien común
- Escalón 7. Supremo o Espiritualidad

4. MÉTODO

4.1 Enfoque

Para la presente investigación se implementa un método cualitativo, el cual, según Hernández, Fernández & Baptista, permite una inmersión a profundidad en el ambiente natural del fenómeno a estudiar. Puesto que, a través de una perspectiva subjetiva se puede identificar la realidad de la población objeto de estudio. Con base en esto, se pretende comprender y reflexionar sobre el concepto de felicidad organizacional en diferentes grupos de personas de los restaurantes adscritas a ACODRES capítulo Norte de Santander. (Hernández et al., 2014)

4.2 Nivel de Investigación

Este estudio es de corte descriptivo, como se afirma en (Hernández et al., 2014) el alcance de este tipo de investigación es conocer a detalle cómo se desarrolla, compone, presenta y define el fenómeno de estudio. Para el presente, se desea mostrar cómo es la situación actual de los participantes y como por medio de esta realidad se pueden implementar estrategias de mejora para su bienestar.

4.3 Diseño de Investigación

En la investigación cualitativa, el método fenomenológico de Husserl (1938) citado por (Leal, 2003) se orienta al conocimiento de la realidad, partiendo de lo esencial al individuo, su marco de referencia interno, según Rogers (1978) en (Leal, 2003) ese marco interno o mundo subjetivo del hombre se compone de sus experiencias, percepciones, creencias, entre otros. El método fenomenológico busca la comprensión y demostración de la esencia de esa subjetividad propia de cada individuo. Para llevar a cabo una indagación de la subjetividad de los individuos el investigador de cumplir con una serie de etapas que, según Martínez (1989) en (Leal, 2003), son

primera, etapa previa o de clarificación de los presupuestos en los que se basa el investigador; segunda, etapa descriptiva, en la que se presenta una descripción que refleja, lo más exactamente posible, la realidad vivida por los participantes, en relación al fenómeno que se investiga; tercera, etapa estructural, que involucra el estudio y análisis fenomenológico propiamente; y cuarta, la discusión del resultado del análisis realizado, en comparación con lo planteado por otras estudio sobre el objeto de estudio.

Es decir, para este caso se indagará deductivamente las percepciones de las personas objeto de estudio y se analiza el fenómeno desde las vivencias de estos, conociendo los factores individuales y organizacionales de la felicidad y desde esa realidad la creación de estrategias de mejora desde acciones organizacionales.

4.4 Muestra

Se realiza un muestreo por conveniencia donde los sujetos son seleccionados dada la accesibilidad y la disponibilidad. Según (Hernández et al., 2014) estas muestras están formadas por los casos disponibles a los cuales se tiene acceso. Para el desarrollo de la presente investigación, se determinaron unos criterios de inclusión como la pertenencia a la Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica (ACODRES), encontrarse ubicados en la ciudad de San José de Cúcuta, funcionamiento mayor a un año, contar con certificaciones de calidad, para los empleados poseer mínimo un año de vinculación laboral. Adicionalmente se cuenta con la participación de 40 empleados de restaurantes, 10 propietarios de restaurantes y un grupo de expertos en tema de gestión organizacional, empresas de Norte de Santander y el sector.

4.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

- Fuentes primarias de información

La consulta a estas fuentes permite la revisión de información original producto de investigaciones (Tiratel, 2000) por medio de este proceso se compilo un amplio bagaje teórico que permitió sentar las bases de la investigación, además de la categorización del fenómeno central para la posterior recolección de datos

- Entrevista.

Siguiendo a (Hernández et al., 2014) se utilizará entrevistas semiestructurada caracterizadas por contener una guía de preguntas orientadoras, flexible a la introducción y ampliación de nuevos cuestionamientos, con el fin de alcanzar mayor profundidad en el fenómeno de estudio para este caso, enmarcar los factores personales y organizacionales de felicidad organizacional. Para la presente investigación se aplicarán entrevistas a 2 tipos poblacionales diferentes en primera medida a los empleados de restaurantes, la segunda a propietarios de restaurantes. Estas entrevistas se construyen alineadas a las categorías estipuladas para la investigación

- Panel de expertos. O método Delphi.

Entre las técnicas que se utilizan para la recolección de datos de la investigación fue el panel de expertos o método Delphi según (López-Gómez, 2018): *“El método Delphi permite estructurar un proceso comunicativo de diversos expertos organizados en grupo-panel con vistas a aportar luz entorno a un problema de investigación”* parte del desarrollo de este método es instaurar un “proceso iterativo” por medio de la retroalimentación.

4.6 Técnicas de Procesamientos de análisis de resultados

Teniendo como base el enfoque cualitativo, el procedimiento para el tratamiento de los datos se realizará mediante la organización, transcripción y el análisis del material para posteriormente, codificar sistemáticamente los datos por categorías y unidades de análisis en matrices de análisis, interpretando los datos para obtener patones, explicaciones y teoría sobre los factores de felicidad organización. Lo anterior desde la propuesta metodológica de (Hernández et al., 2014). Para esto se implantarán matrices de análisis las cuales se organizan por medio de las técnicas aplicadas y la previa categorización, entrevista a dos grupos poblacionales y panel de expertos.

4.7 Diseño y validación del instrumento

Las técnicas entrevista semiestructurada y panel de expertos se diseña con base en las categorías resultantes del objeto de estudio, factores de felicidad organizacional para esto se utilizó validez de contenido por medio de juicio de expertos definida como “opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y

valoraciones”(P.28)(Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez, 2008).

5. CATEGORIZACION

5.1 Categorías de recolección y organización de datos

Para el proceso de recoger, analizar e interpretar la información en esta investigación se utilizarán categorías, que en la investigación cualitativa son una herramienta de análisis tanto teórico como operativo y proporcionan parámetros conceptuales para la óptima organización de los datos, como lo exponen (Quecedo, 2002). Es decir, una categoría es una característica del fenómeno y permiten organizar la visión de este.

La categorización se realizó teniendo en cuenta los antecedentes de investigación, la conceptualización del tema central y la revisión de cada uno de los factores o aspectos de los modelos de felicidad organizacional revisados (Modelo PERMA, Modelo de Felicidad de Ignacio Fernández, la Ciencia de la Felicidad Organizacional y la Escalera de la Felicidad de Siete Escalones) el paso a seguir fue una organización de todos los conceptos o términos y analizar su similitud, semejanza, relación o divergencia por medio de una lista de chequeo comparativa que como resultado aportó un esquema de categorías o árbol de categorías con su respectiva operacionalización. Esta categorización es tomada como el norte del método de investigación, comprendiendo la construcción de instrumentos (entrevista y panel expertos), la recolección de datos, el análisis, sistematización y codificación de datos por medio de matrices de análisis y la posterior presentación de resultados. Como producto final la generación de lineamientos estratégicos para la gestión de la felicidad organizacional en los restaurantes adscritos a ACODRES N.S.

A continuación, se presenta la distribución de categorías y subcategorías que se implementarán, estas están organizadas en dos categorías centrales factores personales y factores organizacionales y posteriormente de cada una de ellas se desagregaron subcategorías y categorías de tercer orden, que conforman, caracterizan o se asocian a factores personales u organizacionales.

Categorías	Subcategorías	Categorías de 3° orden
Factores personales	Felicidad	Emociones Positivas

Bienestar psicológico	Relaciones
	Compromiso
	Sentido de vida
	Éxito-Orientación al logro
	Valoración personal y externa
	Espiritualidad
	Salud física
	Salud mental
	Desarrollo personal
	Apoyo social
Factores organizacionales	Productividad
	Procesos de calidad
	Condiciones laborales
	Clima organizacional
	Cultura Organizacional
	Prácticas y políticas de RRHH
	Satisfacción laboral
	Balance trabajo-vida
	Motivación

5.2 Operacionalización de Categorías

Categoría Factores Personales: (Albino Lopez & Ocaña Albites, 2018) afirman que los factores personales corresponden al conjunto de “*aspectos inherentes a la persona*” que pueden llegar a determinar sus comportamientos posibilitando o limitando su desempeño en las diferentes esferas o ámbitos de desarrollo humano.

Subcategoría Felicidad: “Estado cognitivo emocional de plenitud vital duradera y consciente, en base a una evaluación subjetiva positiva del plano tanto físico y material como social y afectivo, psicológico y espiritual de la propia existencia” (Nobell & Velázquez, 2013). Categorías de tercer orden: Emociones Positivas, Relaciones, Compromiso, Sentido de vida y Éxito- Orientación al logro.

Subcategoría Bienestar Psicológico: se basa en el desarrollo de las potencialidades, del crecimiento personal y en el significado de las acciones para la construcción del sentido de la vida,

el cual deber mostrar una directa coherencia con la realidad de la propia existencia. Categorías de tercer orden: Valoración personal y externa, Espiritualidad, Salud física, Salud mental, Desarrollo personal y Apoyo social. (Garassini Chávez & Camilli Trujillo, 2012)

Categoría Factores Organizacionales:(Castillo Pérez et al., 2017), los factores organizacionales se componen por una serie de elementos propios de la organización, como lo son como lo son, la productividad, los procesos de calidad, las condiciones laborales, el clima y la cultura organizacional, las prácticas y políticas organizacionales, el desempeño, la satisfacción laboral, la motivación y el balance trabajo-vida entre otros.

Subcategoría Productividad: Una medida relacionada con los recursos requeridos para la obtención de un producto o servicio específico durante un tiempo determinado. “Elemento fundamental para el logro de los objetivos en las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora” (Marchant, 2006; Quijano, 2006) cita de (Cequea et al., 2011)

Subcategoría Procesos de calidad: Aspecto fundamental para el reconocimiento, la sostenibilidad y el desarrollo de la organización, que le permitiera fortalecer sus procesos internos, diferenciarse de la competencia, adaptarse al medio y satisfacer satisfactoriamente las necesidades de sus diferentes usuarios, clientes, recurso humano, tejido social, entre otros (Sanabria Rangel et al., 2014), además se reconoce la presencia de un permanente interés de la organización por avanzar hacia la calidad.

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

Subcategoría Clima organizacional: Toro (2005) citado por (Ucrós Brito & Gamboa Cáceres, 2009) es la percepción colectiva y socializada de las realidades del grupo, en el cual, los aspectos sociales son una fuente de satisfacción permanente,

generando crecimiento personal, tolerancia, cooperación y respeto.

Subcategoría Cultura Organizacional: patrón de supuestos básicos creados, descubiertos o desarrollados por un grupo determinado u organización; además, propone para su análisis tres eslabones: “artefactos observables”; “los valores”; y, “los supuestos básicos subyacentes”. (Cantillo Padrón, 2013)

Subcategoría Prácticas y políticas de RRHH: Los procesos de recursos humanos desarrollados en la organización como incorporación, contratación, administración y capacitación del personal para una mejor y mantenimiento del bienestar laboral y psicosocial de los empleados y la alineación de los objetivos corporativos con el proyecto de vida de los empleados. (Ramírez Cardona, 2013)

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

Subcategoría Balance Trabajo-Vida: Para Clark, (2000) citado por (Vera Arica, 2017) hace referencia al equilibrio entre el ámbito laboral o el trabajo en sí y otros aspectos más personales como la familia, relaciones afectivas y círculos sociales cercanos, este se basa en el bienestar, dirigido a encontrar puntos de coincidencia o acuerdos entre los aspectos personales y las diferentes exigencias laborales

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

6. RESULTADOS

En este punto la investigación tiene como resultado en primera instancia el proceso de categorización que permitió la consolidación y análisis del bagaje teórico del tema central y posteriormente el diseño del marco metodológico a implementar. De este proceso de categorización resultó el diseño de entrevistas o instrumentos de recolección de datos y panel de expertos, estos instrumentos están siendo revisados por tres expertos para lograr la validez de contenido, para posteriormente continuar con la fase de recolección de datos.

7. CONCLUSIONES

Para lograr el enfoque en el cliente interno, y hacer del personal la mejor propuesta de valor, es necesario que en cada organización se desarrollen acciones desde la felicidad y métodos para contabilizar los beneficios de sus medidas (Carmona Ramírez, 2018) Es por ello que se ha definido caracterizar algunos de los restaurantes y hoteles adscritos a ACODRES, y aportar al sector gastronómico de Norte de Santander en este tema.

En un análisis inicial se ha determinado que son pocas las organizaciones que establecen planes de acción orientados únicamente al desarrollo del bienestar en sus colaboradores. La cultura organizacional en la gran mayoría de las empresas de esta asociación se orienta principalmente a la participación en actividades extralaborales y de esparcimiento, cuya ocurrencia es poco frecuente y depende en gran medida de los resultados financieros que obtenga la empresa, dificultando el diseño de estrategias que generen retención de sus empleados y se consoliden con la misión de la organización.

Finalmente, las prácticas y estrategias para la gestión del capital humano orientadas a la felicidad en el sector gastronómico del departamento se representan en modelos que sirven para facilitar su comprensión, reproducción y así mismo, mejora continua, siendo esto último de gran relevancia si se tiene en cuenta que, la felicidad como percepción subjetiva se ha da adaptar a las condiciones culturales, sociales, económicas e individuales en las que los sujetos se encuentren. Es por esto que se apuesta a contribuir con una ruta de viaje o plan de acción con estrategias gerenciales que les permitan a las empresas adscritas a ACODRES y demás organizaciones de Norte de Santander gestionar la felicidad organizacional en su tejido humano, estrategias que se ajusten a las necesidades, realidad personal, social y cultural de las empresas del departamento.

REFERENCIAS

- Albino Lopez, M. A., & Ocaña Albites, C. L. (2018). *Factores personales e institucionales relacionados al desarrollo de investigación científica del personal de enfermería del Instituto Nacional Cardiovascular Incor - ESSALUD*, 2017. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2990>
- Anco Díaz, S., & Paredes Lozano, K. (2016). UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO. In *Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto*. Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto. <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/2702>
- Aranda, E. (2016). *La Gerencia De La Felicidad: Un Nuevo Modelo Para La Gestión De Las Organizaciones*. 30. <http://hdl.handle.net/10654/15964>
- Cantillo Padrón, J. C. (2013). *Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño*. <http://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/2580>
- Carmona Ramírez, A. D. (2018). *El discurso de la felicidad en las organizaciones empresariales ¿apropiación o imposición colonial? El caso de la empresa OneLink (Medellín)* [Medellín, Colombia]. <http://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/15315>
- Castañeda, L., Guerra, S., Malagón, G., & Urtariz, L. (2017). Guía metodológica para implementar un programa de felicidad organizacional. *Reponame: Repositorio Institucional Sergio Arboleda*.
- Castillo Pérez, V. H., Corral Chacón, M. A., & Aldape Alamillo, A. (2017). Factores Organizacionales: Su Impacto en la Estrategia De Equipos De Trabajo (Organizational Factors: Their Impact on Work Teams Strategy). *Revista Global de Negocios*, Vol. 5(6), 1–18. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3028325
- Cequea, M. M., Monroy, C. R., & Bottini, M. A. N. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2), 549–584. <https://doi.org/10.3926/ic.2011.v7n2.p549-584>
- Dinero. (2018). *Cambios que deben hacer las empresas para tener empleados felices*. <https://www.dinero.com/empresas/articulo/cambios-que-deben-hacer-las-empresas-para-tener-empleados-felices/274104>
- Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008). *VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTOS: UNA APROXIMACIÓN A SU UTILIZACIÓN* (Vol. 6).
- Fernández, I. (2015, April 26). *Felicidad Organizacional* (2015). <https://es.slideshare.net/ignacioinspirado/felicidad-organizacional>
- Garassini Chávez, M. E., & Camilli Trujillo, C. (2012). *La felicidad duradera. Estudios sobre el bienestar en la Psicología Positiva*. Caracas: Editorial Alfa. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342013000200013
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*.

- <https://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/4875>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Instituto Europeo de Psicología Positiva, I. (2020). *Modelo Perma de Martin Seligman: Psicología Positiva*. <https://www.iepp.es/modelo-perma/>
- IOpener Institute. (2019). *Happiness at Work - Our Approach - iOpener Institute*. <https://iopenerinstitute.com/happiness-at-work/>
- Leal, N. (2003). *El método fenomenológico: Principios, momentos y reducciones*. https://www.academia.edu/31910238/EL_MÉTODO_FENOMENOLÓGICO_PRINCIPIOS_MOMENTOS_Y_REDUCCIONES
- López-Gómez, E. (2018). El método Delphi en la investigación actual en educación: una revisión teórica y metodológica. *Redalyc.Org*, 21(1), 17–40. <https://doi.org/10.5944/educXX1.15536>
- Marín Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Scielo.Org.Pe*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci_arttext
- Nobell, A., & Velázquez, J. (2013). Felicidad y desarrollo de la Cultura en las organizaciones, un enfoque psicosocial Happiness and development of culture in organizations, a psychosocial. *Revista de Comunicación*, 12(December), 7–31. <http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/uploads/Archivos/Articulo/Felicidad y desarrollo de la cultura en las organizaciones, un enfoque psicosocial-2013.pdf>
- Ocde. (2019). *Tu Índice para una Vida Mejor*. OECD Better Life Index. <http://www.oecdbetterlifeindex.org/es/topics/work-life-balance-es/>
- Paladines Soto, J. R., & González Cuadrado, S. L. (2017). Una Aproximación del Concepto de Empleado Feliz desde la Psicología Positiva. In *revistas.uees.edu.ec*. <http://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/94>
- Paz, K., & Espinoza, A. (2017). *Influencia De La Felicidad Organizacional En La Productividad De Los Colaboradores*. 2016–2017. http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15468/2/PAZ_CAYA_KAR_FEL.pdf
- Posada, M., & González, M. (2014). *Educación obrera para el trabajo decente. Módulo 5: condiciones de trabajo*. http://www.ilo.org/buenosaires/publicaciones/WCMS_249891/lang-es/index.htm
- Quecedo, L. R. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Redined.Educacion.Es*. <http://www.redined.educacion.es/xmlui/handle/11162/44015>
- Ramírez Cardona, C. (2013). *Fundamentos de administración*. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=zXs5DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=ramirez+2013+Prácticas+y+políticas+de+Recurso+s+Humanos&ots=sHnLRHLNwE&sig=yJWPLdUbr5oXGNaKhu6DUBXEMmI>
- Rodríguez Guerra, I. (2004). *Cultura organizacional*.
- Rosales, M., & Porfirio, N. (2019). *CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL...* - Google Académico. [https://scholar.google.es/scholar?q=CARACTERIZACIÓN+DE+LA+GESTIÓN+DE+CALIDAD+BAJO+EL+ENFOQUE+DE+SATISFACCIÓN+LABORAL+EN+LAS+MICRO+Y+PEQUEÑAS+EMPRESAS+DEL+SECTOR+SERVICIO+-+RUBRO+RESTAURANTES,+BARES+Y+CANTINAS+\(RESTAURANTES\),+DEL+DISTRITO+DE+HUARAZ,+2015&h](https://scholar.google.es/scholar?q=CARACTERIZACIÓN+DE+LA+GESTIÓN+DE+CALIDAD+BAJO+EL+ENFOQUE+DE+SATISFACCIÓN+LABORAL+EN+LAS+MICRO+Y+PEQUEÑAS+EMPRESAS+DEL+SECTOR+SERVICIO+-+RUBRO+RESTAURANTES,+BARES+Y+CANTINAS+(RESTAURANTES),+DEL+DISTRITO+DE+HUARAZ,+2015&h)
- Sanabria Rangel, P. E., Romero Camargo, V. del C., & Flórez Lizcano, C. I. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad & Empresa*, 16(27), 165–213. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187241606007>
- Tiratel, S. de. (2000). *Guía de fuentes de información especializadas*. http://biblio.colmex.mx/curso_investigacion_documentoal/Guía de fuentes.pdf
- Ucrós Brito, M., & Gamboa Cáceres, T. (2009). Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. *Biblat.Unam.Mx*. <https://biblat.unam.mx/pt/revista/vision-gerencial/articulo/clima-organizacional-discusion-de-diferentes-enfoques-teoricos>
- Vera Arica, I. (2017). *Balance Vida-Trabajo*. <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/111951>