

**PERCEPCION DE LA FELICIDAD DE LOS TRABAJADORES DE ALGUNOS
RESTAURANTES DE ACODRES CAPITULO NORTE DE SANTANDER**

**PERCEPTION OF THE HAPPINESS OF THE WORKERS OF SOME RESTAURANTS
OF ACODRES NORTH OF SANTANDER CHAPTER**

Eliana María Ibáñez Casadiegos¹
Javier Mauricio García Mogollón²
Rafael Bolívar León³

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, la forma en que perciben los trabajadores estas ofertas de valor, son las que entran a configurar esta capacidad de gestión de las organizaciones. Esta investigación se propuso conocer la percepción de la felicidad organizacional de los empleados de algunos restaurantes adscritos a la Asociación Colombiana de Gastronomía ACODRES, Norte de Santander, bajo un enfoque cualitativo, transversal y de diseño fenomenológico, por medio de entrevistas a trabajadores, propietarios y expertos profesionales en desarrollo humano en las organizaciones. El análisis presenta que la percepción de la felicidad, tanto de propietarios como empleados, en relación a los factores personales, se establecen diversas nociones que confluyen en rasgos personales y experiencias individuales y que se relacionan con diferentes emociones; por su parte, en relación a los aspectos organizacionales, los dueños expresaron una baja gestión participativa, un débil estilo de liderazgo con las necesidades de los empleados. Se puede concluir que la comprensión de la percepción de felicidad de los empleados de restaurantes desde los factores personales y organizacionales, posibilita que los restaurantes con el apoyo de ACODRES inicien un proceso de prácticas de gestión del capital humano orientadas a la felicidad organizacional.

Palabras clave: Felicidad, Felicidad Organizacional, Felicidad en el trabajo, Factores personales, Factores Organizacionales

Recepción: Agosto de 2020 / Evaluación: Septiembre de 2020 / Aprobado: Diciembre de 2020

¹ Psicóloga. Especialista en Gerencia del Talento Humana. Maestrante en administración. Universidad de Pamplona. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0379-1309> Email: eliana.casadiegos@unipamplona.edu.co

² Administrador Comercial y de Sistemas. Doctor en Ciencias Gerenciales. Docente investigador del Programa Administración de Empresas, Universidad de Pamplona. Grupo de investigación GICEE. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7423-8909> Email: jmgmogollon@unipamplona.edu.co

³ Ingeniero Metalúrgico. Doctor en ingeniería de RWTH-Aachen (Alemania). Coach Ontológico y Conscious Business Coach. Docente titular e investigador. Grupo de investigación Asciede, Universidad de Pamplona. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2801-911X> Email: rbolivarl@unipamplona.edu.co

Abstract

Organizational happiness is an inherent variable in companies that have bet on internal customers, their workers, as a fundamental part to achieve their strategic objectives. However, the perception of workers about this value, configure the management capacity of organizations. The aimed of this paper is to know the perception of employee's organizational happiness of some restaurants member to the Colombian Association of Gastronomy ACODRES, North of Santander Chapter, under a qualitative, transversal approach and with a phenomenological design, where by means of interviews with Collaborators and owners of restaurants and a experts panel in human development collected the necessary information for the subsequent analysis. The analysis shows that the perception of happiness, both of owners and employees, in relation to personal factors, establishes various notions that converge in personal traits and individual experiences and that are related to different emotions; On the other hand, in relation to the organizational aspects, the owners expressed a low participatory management, a weak leadership style with the needs of the employees. It can be concluded that understanding the perception of happiness of restaurant employees from personal and organizational factors, enables restaurants with the support of ACODRES to initiate a process of human capital management practices aimed at organizational happiness.

Key words: Happiness, Organizational Happiness, Happiness at work, Personal Factors, Organizational Factors

Introducción

Se puede entender la felicidad como un “*estado cognitivo emocional de plenitud vital, duradera y consciente*” que surge de la valoración subjetiva positiva de los dominios vitales (social, espiritual, económico, afectivo, entre otros) de la persona, adicionalmente, los estados emocionales positivos, deben estar acompañados de una sensación sostenida de bienestar (Nobell & Velázquez, 2013). Para que una persona pueda declararse feliz, esta percepción sobre su estado emocional y de bienestar, debe extenderse a las diferentes esferas de su vida, entre ellas, la laboral. La felicidad en el trabajo, tomando la definición de Fernández (2015) en (Paz & Espinoza, 2017) “*es el conjunto de acciones de cada individuo en su puesto de trabajo que le permiten lograr bienestar y percibir felicidad*”.

En la actualidad, organizaciones en todo el mundo reconocen la felicidad como un factor determinante de ambientes positivos de trabajo, y en la que sus estrategias de acción incluyen la implementación del modelo de felicidad; con esto regulan la cultura de la organización y generan 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, el mismo autor precisa que, el impacto del tema es tal, que ha tenido alcance en los diferentes sectores económicos, como la Universidad Harvard, Google, Apple, The Coca Cola Company y en gobiernos como el de Estados Unidos, Francia, Holanda, entre otros, que incluyen la felicidad como eje fundamental de acción 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 pueden 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%. Además, muestran que se presenta una diferencia entre la carga laboral de hombres y mujeres, 15% los hombres de los países que pertenecen a la OCDE tienen un horario más largo y con relación a las mujeres un 6%. En consecuencia, 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).

Por otro lado, 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. En relación al sector Norte Santandereano, existen más bien estudios orientados a la competitividad (Berrio et al., 2017), posicionamiento del mercado (Bastos Osorio et al., 2015) del sector de servicios. Con esta limitación, se analizaron dos estudios realizados en países latinoamericanos; el primero, de (Rosales & Porfirio, 2019) quienes determinaron que el 36,59% de los trabajadores expresan que las empresas donde trabajan casi nunca brindan satisfacción laboral, así mismo, 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; concluyendo que los empleados no sienten buen trato por parte de los empleadores y repercute directamente reflejado en el trato a los clientes externos. En la segunda investigación, (Anco Díaz & Paredes Lozano, 2018) estudiaron 283 usuarios o clientes y 46 empleados pertenecientes a 7 restaurantes turísticos del distrito de Sauce (provincia de San Martín, Perú), encontrando que el 64% de los encuestados, mostraban una baja satisfacción laboral y el 58% una inadecuada calidad del servicio, concluyendo que, existe una relación directa entre satisfacción laboral y calidad del servicio, y que para este caso esta relación muestra un resultado negativo.

Con lo anterior, el objetivo de este artículo es identificar la percepción de la felicidad de los trabajadores de algunos restaurantes adscritos a la Asociación Colombiana de Gastronomía ACODRES, capítulo Norte de Santander desde los factores personales y organizacionales, y contribuir al recibo de información en los sectores de los restaurantes en la ciudad de San José de Cúcuta. Para la presente investigación, se indagó deductivamente las percepciones de la felicidad organizacional de las personas objeto de estudio y se analizó el fenómeno desde sus vivencias, enmarcados en dos tipos de factores, los factores individuales y organizacionales. Identificada esta percepción, los gerentes participantes del estudio, podrán generar políticas y procesos que apuesten a brindar bienestar de sus empleados, incrementando su competitividad, en la medida en que su personal se sienta comprometido con los objetivos estratégicos e involucrados en las metas que la organización define. Debe ser entonces, una decisión de la organización crear un mejor entorno que permita a los empleados trabajar en su felicidad, facilitándoles las condiciones y procesos laborales que permitan el desarrollo de sus fortalezas individuales y grupales, orientadas hacia el logro de metas sustentables y sostenibles (Rico Castillo, 2017).

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, cuenta con la capacidad para sobrellevarlo sin dejarse afectar de sobremanera.

Así mismo, (Nobell & Velázquez, 2013) realizan un recorrido conceptual sobre el termino 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"* a partir de aquí, es posible 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"*. Así mismo, Achor (2010), afirma 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 (Ricard 2015; Racionero 2001 & Anchor 2010) en (Nobell & Velázquez, 2013).

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 (Paz & Espinoza, 2017).

Lyubomirsky, Sheldon & Schkade (2005) citado por (Paladines Soto & González Cuadrado, 2017) en su investigación *"Determinantes de la felicidad"* afirman que son tres los principales factores que precisa la felicidad y están distribuidos de la siguiente manera: 50% carga genética de la persona, 10% circunstancias o situaciones objetivas y 40% comportamiento intencional. El primero hace referencia a que existe una predeterminación genética con niveles fijos difícilmente reducibles hacia la felicidad; el segundo, que solo el 10% de la felicidad está determinada por factores tangibles como el dinero, el estado civil, el empleo o el aspecto físico; y, por último, el 40% restante corresponde al comportamiento intencional hacia la felicidad el cual está al alcance de todo ser humano en actitudes como sesgo positivo, invulnerabilidad a la comparación social, toma de decisiones adaptativa, entre otras.

En hilo con lo anterior, es normal pensar que la felicidad no está relacionada con el trabajo, es decir, la influencia del trabajo o la organización en la felicidad de la persona solo puede afectar el 10% de la felicidad. 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 directa entre la felicidad y el trabajo y esta puede significar éxitos personales y laborales.

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).

Modelos de Felicidad Organizacional

Los modelos propuestos relacionados con la implementación de la felicidad en las organizaciones, compilan planes, acciones, métodos, entre otras estrategias que tienen como fin incrementar el bienestar de las personas en las organizaciones y generar una relación recíproca de crecimiento personal y organizacional.

Método PERMA.

Martin Seligman, es promotor de la Psicología Positiva, rama de a 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 (Paz & Espinoza, 2017) y se caracteriza por alejarse del acostumbrado concepto de enfermedad y se enfoca en el de bienestar. En relación a las organizaciones, la psicología positiva busca “*la gestión efectiva el bienestar psicosocial en el trabajo y del desarrollo de las organizaciones saludables*” (Salanova, 2009) en (Paz & Espinoza, 2017). Ahora bien, tomando como base lo publicado por el Instituto Europeo de Psicología Positiva IEPP (2020), el modelo de felicidad de Seligman se enfoca en lo positivo de la mente humana y se denomina PERMA ya que responde al acrónimo de sus cinco principales fundamentos P: Emociones positivas (Positive Emotions), E: Compromiso (Engagement), R: Relaciones positivas (Positive Relations), M: Significado (Meaning), A: Logro (Accomplishment/Achievement) (Instituto Europeo de Psicología Positiva, 2020).

Modelo de la Felicidad en el Trabajo.

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, (2014) citado por (Aranda, 2016) explica que las empresas se movilizan desde la intuición al implementar prácticas de felicidad en el trabajo, y estas se afianzan al reconocer “*un despliegue de las capacidades y fortalezas individuales de los empleados*” las cuales se hacen evidentes en el compromiso y emociones positivas experimentadas en el trabajo, así como, mejor rendimiento laboral, alto desempeño, resultados positivos en el trabajo, servicio al cliente satisfactorio, aumento en la productividad y mejoramiento del clima laboral. En otras palabras, se avanza desde la implementación de la gestión de la felicidad para lograr mejores resultados y la realización personal de los miembros de la organización en ambientes positivos y de sentido.

La Ciencia de la Felicidad en el Trabajo.

Por su parte, (Aranda, 2016), hace referencia a la “*ciencia de la felicidad*”, un modelo diseñado por IOpener Institute que “*contribuye al aumento de productividad de las organizaciones,*

teniendo como punto clave de su intervención, la felicidad de los empleados”. Para este modelo, el desempeño y la felicidad laboral dependen de las 5Cs: 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”) (IOpener Institute, 2019). Estos cinco aspectos son interdependientes y conforman un ecosistema integrado en el cual los cinco factores se impactan entre sí. Adicionalmente, existen otros 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. Este método permite que las personas de la organización potencien sus habilidades, eleven sus niveles de motivación, contribuyan a la productividad y el 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.

Los investigadores (Nobell & Velázquez, 2013) proponen un modelo denominado “Escalera de la Felicidad de Siete Escalones (7SHS)”, su modelo piramidal en escalones tiene como fin seguir con la tradición Maslowiana (pirámide de las necesidades humanas) de la psicología humanista relacionada con la satisfacción vital humana. Los siete escalones son: Escalón 1, escalón base o supervivencia física; escalón 2, relaciones con los demás; escalón 3, 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. Dado que el modelo Escalera de la felicidad de Siete Escalones, tiene una fuerte influencia de la teoría motivacional de Maslow, es necesario resaltar lo expuesto por (Vásquez Torres, 2013), respecto a la pirámide de necesidades de satisfacción humana, donde se establece que estas están jerarquizadas y que a medida que estas se van escalando existe un mayor grado de satisfacción, entre estas se encuentran las fisiológicas (alimentación, vivienda, descanso, etc.), de seguridad (trabajo, familiar, recursos, etc.), sociales o de afiliación (amistad, afectividad, compañerismo, etc.), de estima o reconocimiento (respeto, autoconocimiento, confianza) y de autorrealización (amor, resolución de problemas, bienestar subjetivo) por lo que se puede inferir que a mayor cumplimiento del escalonamiento de la pirámide de Maslow como lo afirman (Cruz Mejía et al., 2015) mayor será el acercamiento al bienestar subjetivo, felicidad o armonía en las personas.

Los conceptos dados en la bibliografía referenciada y en los diferentes modelos de felicidad citados, se analizaron de forma independiente, se dividieron en categorías, factores o dimensiones, para así tener tanto una visión global de los puntos de encuentro y/o discrepancia de los modelos entre sí, como una visión desagregada del concepto de felicidad, que fueron utilizados para direccionar la presente investigación.

Categorización de las Variables

Para el proceso de recoger, analizar e interpretar la información se utilizó categorías, que en la investigación cualitativa son una herramienta de análisis tanto teórico como operativo y proporcionan parámetros conceptuales para la organización óptima de los datos, como lo exponen (Quecedo, 2002). La categorización se realiza mediante la conceptualización del tema central y la revisión de cada uno de los factores o aspectos de los modelos de felicidad organizacional citados. Seguidamente, se organizan los conceptos o términos y se analiza su similitud, semejanza, relación o divergencia por medio de una lista de chequeo comparativo que como resultado aporó un esquema de categorías con su respectiva operacionalización (Tabla 1). Esta categorización es tomada como el norte del método de investigación.

De esta manera, se proponen dos categorías: factores personales y factores organizacionales. La primera está subdividida en dos subcategorías, felicidad y bienestar psicológico, las cuales se abordaron de forma independiente. Así mismo, la subcategoría felicidad se estableció que podía ser desagregada por siete categorías de tercer orden, las cuales eran: emociones positivas, relaciones, compromiso, sentido de vida y éxito-orientación al logro valoración personal y externa, espiritualidad. Las primeras cinco categorías de tercer orden son similares a las propuestas por el Modelo PERMA de Seligman y a las del modelo de felicidad de Ignacio Fernández y las dos restantes son tomadas de los modelos la ciencia de la felicidad en el trabajo y la escalera de la felicidad de siete escalones. Respecto a la subcategoría bienestar psicológico, se incluyen cuatro categorías de tercer orden que son: salud física, salud mental, desarrollo personal y apoyo social de variados autores como (Collado & Vindel, 2014; Fernández Peña, 2005; OMS, 2017; Velásquez, 2013). Ahora, en el caso de la categoría factores organizaciones se despliegan las subcategorías: productividad, procesos de calidad, condiciones laborales, clima organizacional, cultura organizacional, prácticas y políticas de RRHH, satisfacción laboral, balance trabajo-vida, motivación y en el trabajo, de autores como (Castillo, 2017; Cequea et al., 2011; Paz & Espinoza, 2017; Sanabria Rangel et al., 2014; Ucrós Brito & Gamboa Cáceres, 2009).

Tabla 1. Organización de categorías

| Categorías | Subcategorías | Categorías de tercer orden |
|---------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| Factores personales | Felicidad | Emociones positivas |
| | | Relaciones |
| | | Compromiso |
| | | Sentido de vida |
| | | Éxito-Orientación al logro |
| | | Valoración personal y externa |
| | | Espiritualidad |
| | Bienestar psicológico | 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 | |
| | Felicidad en el trabajo | |

Fuente: Autores

A continuación, se describen los conceptos de cada una de las categorías y subcategorías que dieron base para el diseño de las entrevistas y panel de expertos utilizados.

Factores Personales.

Los autores (Albino López & 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. Para el presente factor se consideraron dos subcategorías, felicidad y bienestar psicológico.

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)

Emociones Positivas.

Reacciones cortas que normalmente se experimentan cuando sucede algo significativo para la persona potencializando la salud, el bienestar, el crecimiento personal, la esperanza, el optimismo y percibirse más feliz. (Instituto Europeo de Psicología Positiva, 2020)

Relaciones.

Relaciones con otras personas que brindan un sentimiento de protección y apoyo, y que son sostenibles, perdurables e incondicionales. La persona es un ser social y dado esto, es innegable este factor como parte del bienestar. (Instituto Europeo de Psicología Positiva, 2020)

Compromiso.

Hace referencia a la disposición incondicional para el cumplimiento de un tipo de acuerdo que hace la persona consigo misma o con otros teniendo en cuenta las fortalezas, capacidades y recursos de quien hace el compromiso, esto permite alcanzar un estado de armonía o sintonía o como lo denomina el autor “flow o el estado óptimo de activación”. (Instituto Europeo de Psicología Positiva, 2020)

Sentido de Vida.

Consiste en pertenecer y servir a algo que se considera superior a criterio propio, sentir que es lo que tiene importancia y valor significativo. Esto hace que se alcance una auténtica felicidad empleando las fortalezas personales en las principales actividades cotidianas. (Instituto Europeo de Psicología Positiva, 2020)

Éxito-Orientación al Logro.

Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes, necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores o mejorar la organización (Instituto Europeo de Psicología Positiva, 2020)

Valoración Personal y Externa.

Es la autovaloración que la propia persona hace de sí misma y donde se define el nivel de su autoestima. La valoración externa, se puede entender de como los juicios de valor, relacionados al reconocimiento y estimación de las personas de su entorno que son consideradas como significativas. (Nobell & Velázquez, 2013)

Espiritualidad.

Sentimiento o experiencia de tener un vínculo con una consciencia o ser superior o divino, independientemente si pertenece o no a un credo religión particular y es llevado a la práctica por medio de una religión o de forma independiente. (Nobell & Velázquez, 2013).

Bienestar Psicológico.

Salud Física.

Velásquez, S. (2013) la salud física, se entiende como el óptimo funcionamiento fisiológico del organismo, del mismo modo, se refiere a análisis relacionados con la alimentación y la nutrición, las enfermedades o afecciones que pueden preexistir y las que se pueden prevenir.

Salud Mental.

(OMS, 2017) “estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. Cuando se habla de salud mental también se hace referencia a la “promoción del bienestar”, la “prevención de trastornos mentales” y el “tratamiento y rehabilitación” en el caso de que estos trastornos estén presentes en alguna persona.

Desarrollo Personal.

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

Apoyo Social.

Lin et al. (1979, 1981) (Fernández Peña, 2005) definen el concepto desde un punto de vista estructural como “experiencias instrumentales o expresivas, reales o percibidas, aportadas por la comunidad, las redes sociales y los amigos íntimos” y que ayudan a quien las recibe a superar algún inconveniente físico, psicológico o social.

Factores Organizacionales.

(Castillo Pérez et al., 2017), los factores organizacionales se componen por una serie de elementos propios de la organización, 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.

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) en (Cequea et al., 2011)

Procesos de Calidad.

Aspecto fundamental para el reconocimiento, la sostenibilidad y el desarrollo de la organización, que le permite fortalecer sus procesos internos, diferenciarse de la competencia, adaptarse al medio y satisfacer las necesidades de sus diferentes usuarios, clientes, recurso humano, tejido social, entre otros (Sanabria Rangel et al., 2014).

Condiciones Laborales.

(Organización Internacional Del Trabajo, 2001) afirma que las condiciones de trabajo de un puesto laboral están compuestas por varios tipos de condiciones, como las físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos, remuneraciones entre otras).

Clima Organizacional.

Toro (2005) citado por (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.

Cultura Organizacional.

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

Prácticas y Políticas de RRHH.

Los procesos de recursos humanos desarrollados en la organización como incorporación, contratación, administración y capacitación del personal para una mejoría 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. (Agudelo et al., 2016)

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; Otalvaro, 2016)

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 personales como la familia, relaciones afectivas y círculos sociales cercanos, este se basa en el bienestar, dirigido a encontrar puntos de coincidencia o acuerdos entre los aspectos personales y las diferentes exigencias laborales.

Motivación

(Marín Samanez & Placencia Medina, 2017) mencionan que es un “*estado interno que activa y direcciona 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*”.

Felicidad en el Trabajo.

Es el 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 (Paz & Espinoza, 2017)

Metodología

La investigación se desarrolla bajo un método cualitativo-descriptivo, el cual, según Hernández, Fernández & Baptista (Hernández et al., 2014), permite una inmersión a profundidad en el ambiente natural del fenómeno a estudiar conociendo a detalle cómo se desarrolla, compone, presenta y define. El diseño investigativo está fundamentado en el fenomenológico de Husserl (1938) citado por (Leal, 2003) el cual se orienta al conocimiento de la realidad, partiendo de lo esencial al individuo y 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, siendo propicio en la búsqueda de la comprensión y demostración de la esencia de esa subjetividad propia de cada individuo.

Como técnicas e instrumentos de recolección de datos se implementó en primera medida dos entrevistas, donde, siguiendo a (Hernández et al., 2014) estas se caracterizan 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. Estas se diseñaron para dos grupos poblacionales, la primera dirigida a los propietarios de los restaurantes que contenía veintinueve (29) preguntas, y la segunda para sus empleados, que contaba con cincuenta y cuatro (54) preguntas. Adicionalmente, se aplicó el instrumento de panel de expertos o método Delphi (López, 2018), con el fin de instaurar un “proceso iterativo” por medio de la retroalimentación, y se contó con la participación de tres expertos en el tema de la felicidad organizacional. Tanto las entrevistas como el panel de expertos se diseñaron utilizando la categorización previamente propuesta en la Tabla 1. Los instrumentos anteriormente relacionados contaron con la validación de contenido por parte de expertos previa a la aplicación de los mismos.

Para la aplicación, se realizó un muestreo por conveniencia donde los sujetos fueron 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. Se determinó como criterio de inclusión de los restaurantes, la membresía a ACODRES, Capítulo Norte de Santander, y que su ubicación fuera en la ciudad de San José de Cúcuta y su área metropolitana. En el momento de la investigación, pertenecían a la asociación, cincuenta y dos (52) restaurantes. De estos, se contó con la participación de nueve (9), para un total de 9 entrevistas a sus propietarios y treinta y siete (37) a sus empleados; además, adicionalmente se entrevistó a un grupo de tres (3) expertos en temas de gestión organizacional.

Para la organización de la información, los resultados se compilaron en tres matrices por cada población entrevistada que incluye la información sintetizada de las entrevistas realizadas a los tres grupos poblacionales entrevistados, empleados, propietarios y expertos.

Resultados

Para el análisis de los resultados se implementaron tres matrices de análisis desde cada población entrevistada, la de expertos (Tabla 2), la de empleados (Tabla 3) y la de propietarios (Tabla 4) estas organizadas por las categorías establecidas, en el presente artículo se trae una matriz integrada que de forma general muestra los principales hallazgos de las categorías principales factores personales y factores organizacionales.

Tabla 2. Matriz de expertos

| Categoría: Factores personales | Categoría: Factores organizacionales |
|--|---|
| Se entiende que, al existir empleados felices dentro de las organizaciones, vivenciarán aspectos positivos como satisfacción por su trabajo, buen desempeño, rendimiento laboral, ambientes positivos de trabajo y se reflejará en la productividad de la organización y en otros beneficios con relación a ganancia para empleados y empresarios. Articulando la información recolectada de los tres expertos, se resaltan tres niveles de factores organizacionales que pueden tener | Se puede deducir, que es posible implementar prácticas de felicidad organizacional independiente del tamaño, tipo, sector de la empresa, precisando que estas prácticas deben estar sujetas a las características propias de la organización, su misión, metas, características de su cultura y de sus empleados (características biográficas, ciclo vital, ámbito familiar, genero, capacidades intelectuales, personal etc.). Entre las características de la cultura organizacional que promueve la felicidad organizacional se espera una cultura participativa, de retroalimentación constante y asertiva, de confianza en el empleado, que propenda por la independencia, |

influencia en la felicidad organizacional. El primer nivel está relacionado con la estructura organizacional e incluye la infraestructura (ambientes laborales, espacios locativos cómodos y agradables), recursos económicos para la gestión del talento humano y el enfoque del área de recursos humanos centrado en las personas. El segundo nivel tiene una perspectiva social o de relaciones humanas, y tiene en cuenta aspectos como la comunicación, valores, trabajo en equipo, estilos de liderazgo y clima organizacional. El último nivel se subdivide en dos dimensiones, una personal y otra laboral. En la personal se incluyen elementos como la autoestima, emociones y dominio afectivo. En la laboral se incluye claridad del rol, competencias, autonomía y capacidad de toma de decisiones en su puesto de trabajo. Es importante aclarar que, en los niveles organizados para la presentación de la información, pueden existir aspectos que se extrapolen o se relacionen de forma directa.

la autonomía, la responsabilidad y la toma de decisiones y a su vez estos aspectos mencionados deben estar alineados con los objetivos organizacionales. Además, la cultura debe ser vista de la perspectiva del tejido social y comprenderlo holísticamente, de tal forma que se puedan incluir prácticas de gestión de talento humano, orientadas al desarrollo de las dimensiones del ser como valoración personas, bienestar personal, familiar y social, cultura del autocuidado, entre otros.

El impacto que puede tener la felicidad organizacional en el servicio al cliente se puede revisar desde dos perspectivas, una de estas hace referencia al sector y la otra está relacionada con la percepción del empleado frente a las actividades que realiza la organización para su bienestar. En relación a la primera, el sector gastronómico tiene una especial sensibilidad relacionada a la experiencia de los clientes al servicio y la calidad, donde a partir de ella, puede obtenerse fidelización o no, por eso es indispensable trabajar en comportamientos y actitudes que permitan al empleado brindar un servicio de calidad y enfocado en la atención al cliente. La otra perspectiva, se refleja en el compromiso del empleado con el servicio, con un desempeño óptimo y con el incremento de la felicidad en su quehacer, es decir, experimentar un sentimiento de reciprocidad con su organización y, por ende, un servicio que transmite dichas emociones.

Fuente: Autores

Tabla 3. Matriz de empleados

| Categoría: Factores personales | Categoría: Factores organizacionales |
|---|--|
| En relación al significado que le dan los empleados a la felicidad, este varía ya que, a partir de cada experiencia personal, se han construido un concepto particular. Sin embargo, el significado de felicidad para este grupo poblacional se puede describir con el experimentar tranquilidad, satisfacción, alegría, plenitud, bienestar, realización personal, | Con esta categoría se buscó conocer la percepción de la felicidad en sus trabajos de los empleados, además que aspectos agregarían o que acciones se podrían realizar para que se incrementara la felicidad en el trabajo. Un amplio porcentaje manifestaron sentirse felices en su trabajo, agrado por lo que hacen, sentirse gustosos por ser parte de la organización, con su rol, estar tranquilos, sin presión y con un ambiente bueno, un sujeto expresa " si me puedo quedar a colaborar me quedo", otra persona mención que está muy agradecida porque por medio de la organización consiguió su vivienda. Es decir, que los |

motivación, espiritualidad activa, además tener relaciones interpersonales, positivas, compartir con su familia, cumplir sus proyectos y metas personales y familiares, tener cubiertas sus necesidades básicas y de seguridad, gozar de excelente salud física. Algunos participantes la interpretan como una decisión, que puede ser momentánea o permanente. La mayor parte de los participantes indican sentirse felices, ya que en su valoración individual cumple con muchos de los aspectos anteriormente descritos.

empleados participantes de esta investigación sienten felicidad en su organización, además, expresan que las organizaciones participantes propenden acciones para que los empleados tengan bienestar subjetivo. No obstante, una pequeña porción de sujetos (no más de 6 de 37 entrevistados) mencionan que no se sienten felices, o no relaciona la felicidad con su trabajo, o que su organización no tiene nada que ver con su felicidad.

Ahora bien, en relación a si la organización brinda las herramientas, espacios, soporte para que el empleado sea feliz, aproximadamente el 85% mencionó tener las herramientas suficientes para trabajar, indican que existe motivación, cuentan con espacios óptimos, han recibido apoyo en situaciones difíciles personales y familiares, están orgullosos de pertenecer a la organización, cuentan con contratación formal un buen ambiente laboral. En general, que el trabajo contribuye a su felicidad. Para finalizar, compilando a manera de estrategias o acciones las opiniones de los empleados en relación a qué tipo de aspectos se pueden potenciar en la organización para propender por el bienestar subjetivo, se establecen, la generación de espacios de retroalimentación de interacción y esparcimiento, sistema de crédito o préstamo para los empleados, incentivos y reconocimiento, espacios de formación y capacitación en diferentes temas como ejemplo educación financiera, entre otros.

Fuente: Autores

Tabla 4. Matriz de propietarios

| Categoría: Factores personales | Categoría: Factores organizacionales |
|---|---|
| En términos de felicidad puede apreciarse que solo tres de los ocho participantes afirman ser felices, dos no responden a la pregunta y los tres restantes la entienden como algo relativo, momentáneo o difícil de experimentar. | Con relación a la felicidad en los empleados, la percepción general de los propietarios es que los empleados se sienten felices en su trabajo, valorada desde el gusto por asistir a trabajar, el sentimiento positivo que les genera el restaurante, el apoyo que se les da para sus estudios, la estabilidad laboral, y la actitud positiva. Perciben también un ambiente laboral positivo y familiar. Un caso señaló que algunos empleados se han retirados por no sentirse a gusto. El 90% de los propietarios manifiesta tener disposición para la implementación de estrategias que generen felicidad en sus empleados y continuar con las que hasta el momento se han venido |

efectuando, ya que entienden la influencia positiva de los empleados en la satisfacción del cliente externo.

Fuente: Autores

Discusión

Con el objetivo de acercarse a la percepción de felicidad en los trabajadores de algunos restaurantes adscritos a ACODRES capítulo Norte de Santander, se revisaron sus opiniones y conceptos desde dos aspectos, los factores personales y los factores organizacionales asociados a la felicidad, y se pretende que con este análisis, los restaurantes participantes y ACODRES, genere lineamientos y estrategias que a futuro les permita lograr un tejido social más potenciado y orientado a los resultados de la organización basados en la felicidad. Para esto, se presenta la información de forma desagregada.

Factores Personales

Dentro de la percepción de felicidad de los participantes tanto propietarios como empleados, en relación a los factores personales, se establecen diversas nociones que confluyen en características personales y experiencias individuales y que se relacionan con diferentes emociones. Dichas emociones son tranquilidad, satisfacción, alegría, plenitud, bienestar, motivación, bienestar, donde la gran mayoría de ellas, son las propuestas por Punset & Bisquerra cita por Páez (2015) como base de la felicidad, y está en relación a lo mencionado por Seligman en el Modelo PERMA (Instituto Europeo de Psicología Positiva, 2020), en relación a que uno de los ejes fundamentales del bienestar subjetivo es experimentar la mayoría de emociones positivas y en menor grado las emociones negativas. Sin embargo, los participantes, a pesar de sentir estas emociones positivas, no las relacionan directamente al estado emocional vivenciado, o con la generación de un bienestar subjetivo. Debido a esto es indispensable la planeación y ejecución de acciones orientadas a incrementar la conciencia en relación a las vivencias y las emociones originadas y a mejorar su gestión emocional, lo que está de acuerdo con Seligman (s/f) en (Cruz Mejía et al., 2015) quien refiere que “*Cuántas más emociones positivas se experimenten, se logra vivir más y mejor.*” Del mismo modo, los participantes, en su mayoría, asocian un sentimiento de felicidad en su cotidianidad, sin tener una consciencia clara sobre esta valoración en las esferas de su vida y que, con ello, les permita sentir felicidad de manera estable y duradera.

En términos de las relaciones sociales, los participantes muestran un importante interés en la creación y mantenimiento de relaciones interpersonales de calidad en los diferentes ámbitos de su vida, particularmente las relaciones familiares.

Es preciso mencionar que los aspectos compromiso personal y laboral, la valoración personal y externa y la orientación al logro tienen un sentido fundamental para los trabajadores entrevistados en relación con la felicidad, pues afirman que tener un propósito claro en la vida y en el trabajo, enfocarse, sentirse reconocidos, conocerse y buscar el éxito les permite acercarse a un mayor bienestar y realización. Además, que la valoración positiva de estas áreas de su vida les permite afirmar que son felices en la actualidad. Adicionalmente, describen acciones cruciales para ser felices como tener una espiritualidad activa y gozar de buena salud física.

Basado en las percepciones anteriores, los empleados realizan una valoración positiva de diferentes factores personales como el emocional, relacional y físico, de acuerdo a lo postulado por (Nobell & Velázquez, 2013) al referirse a la felicidad como un estado donde prima la evaluación individual de las diferentes esferas de desarrollo humano (Csikszentmihalyi (1991), Fuentes (2005) citados (Paladines Soto & González Cuadrado, 2017); Ricard (2005), Racionero

(2001), Achor (2010) citados por (Nobell & Velázquez, 2013) & Csikszentmihalyi & Luthans (2008) en (Fuquen, 2018).

Respecto a la percepción del cubrimiento de las necesidades básicas por parte de los empleados, este aspecto es reconocido como importante, ya que argumentan que su cumplimiento es fuente principal para valorar su bienestar y satisfacción con la vida y que el trabajo es un medio para que estas necesidades estén resueltas y, además, manifiestan que los empleadores impulsan el cumplimiento de las mismas. Esta percepción está alineada con los conceptos relacionados con que la felicidad está asociada con la seguridad, necesidades básicas cubiertas, cumplimiento de metas, propósitos personales y familiares (sentido de vida) y una sensación general de satisfacción y superación personal, este último aspecto, siendo coherente con la teoría de la pirámide de Maslow según (Vásquez Torres, 2013), que establece la jerarquización de las necesidades humanas y su escalonamiento en la percepción de bienestar subjetivo de los participantes. Esta perspectiva, es también sugerida por uno de los expertos participantes del estudio, afirmando que sí la organización impulsa, en la medida de lo posible, la satisfacción de las necesidades con énfasis en las fisiológicas, de seguridad y de filiación, logrará que sus empleados incrementen su felicidad y esto sucederá de forma general en la organización.

Se encontró que los participantes, desde sus vivencias personales, experimentan felicidad en su vida, expresa sentirse felices, satisfechos y motivados por su trabajo, afirmando que la organización con sus diferentes gestiones permite esta experiencia. La felicidad o bienestar subjetivo también tiene que ver con un estado de satisfacción personal y este se logra por medio de los resultados de diferentes actividades o procesos que generan satisfacción, para este caso particularmente, el ámbito laboral, como lo mencionan Csikszentmihalyi & Luthans (2008) en (Fuquen, 2018). Esto además tiene concordancia con la opinión de los expertos quienes confirman que, la posibilidad de experimentar felicidad en el trabajo por medio de ambientes y vivencias positivas pueden ser generalizadas o llevada a demás áreas de desarrollo (esfera, ámbitos, dimensiones) de las personas, pero es reiterativa la posición que la generación de ambientes saludables, positivos y/o felices debe surgir como iniciativa de las organizaciones.

Relacionado con la salud física, salud mental, desarrollo personal y apoyo social, se encontró que el bienestar psicológico de los participantes resulta ser apropiado, asimismo, es importante para lograr un mayor bienestar general o felicidad, fortalecer o intervenir con temas fundamentales como salud mental, apoyo social, hábitos de vida saludable y promover la cultura del autocuidado, ya que, aunque en términos generales la percepción de bienestar psicológico es positiva, en las categorías de tercer orden salud física y mental no se encontró en los participantes conciencia de la necesidad de la estabilidad física y mental y el bienestar que generan estas dimensiones. Sumado a esto, como lo mencionan los expertos, se debe asumir un papel importante en el bienestar psicológico, enfocando las prácticas y estrategias de talento humano en las personas y entendiéndolas de forma integral, apuntando a contribuir en el bienestar en las diferentes áreas de desarrollo del empleado y propendiendo por su calidad de vida y salud mental.

Finalmente, las percepciones de los propietarios y empleados conducen a evidenciar que, aunque el trabajo no es determinante de la felicidad, si permite que las personas sientan satisfacción por lo que hacen y potencien las demás áreas de desarrollo de la persona, como lo afirmaron el grupo de expertos, y (Cruz Mejía et al., 2015) citando a Coello (2015) y además, está en concordancia por lo propuesto por (Seligman (2020) citado en Instituto Europeo de Psicología Positiva, Salanova (2009), Csikszentmihalyi (1991), Fuentes (2005) citados (Paladines Soto & González Cuadrado, 2017); Ricard (2005), Racionero (2001), Achor (2010) citados por (Nobell &

Velázquez, 2013) & Csikszentmihalyi & Luthans (2008) en (Fuquen, 2018); según los anteriores autores, la felicidad depende primordialmente de la actitud o disposición positiva de la persona más que la influencia de diferentes elementos externos y se le debe entender de forma holística, es decir, que el empleado es quien debe decidir ser feliz y la organización debe aportar estrategias y elementos exteriores para acercar al empleado a experimentar felicidad en el trabajo y en su vida cotidiana. Además, es importante señalar que como lo afirma (Cardona Londoño, 2016) que la felicidad laboral no surge de estrategias limitadas a compensaciones, recompensas o incentivos, ya que las personas tienden a regresar a su estado normal, en otras palabras, las estrategias para potenciar la felicidad en el trabajo, deben propender por el cambio o transformación de creencias, actitudes, emociones, formas de hacer las cosas, etc., de los empleados para el logro del bienestar subjetivo o felicidad.

Factores Organizacionales

Respecto a los aspectos organizacionales, los propietarios manifiestan una baja gestión participativa, un débil estilo de liderazgo firme y cercano con las necesidades de sus empleados, evidenciado en el desarrollo de contados procesos orientados a incrementar la confianza, el reconocimiento y el acompañamiento a plantear el proyecto de vida de sus empleados. Solo 22,2% de las organizaciones participantes adelantan acciones orientadas a actividades extralaborales y/o de esparcimiento como: reuniones de equipo, celebraciones y festividades, reconocimientos y demás actividades propias de bienestar laboral, cuya ocurrencia es poco frecuente y depende de los resultados financieros que se obtengan. Estos escasos procesos, están en baja consonancia con lo que se propone en los modelos de felicidad, como el modelo PERMA de Seligman y la Escalera de la Felicidad, donde se deben orientar las acciones que se ejecuten en pro del fortalecimiento de los factores personales, y del modelo de Ignacio Fernández y la ciencia de la Felicidad, donde los factores organizacionales tiene un papel fundamental para la experiencia de felicidad en el trabajo.

La percepción de los empleados frente a los factores organizacionales como condiciones laborales, el clima laboral, la satisfacción en el trabajo y la motivación, es positiva, y el común denominador se enmarcan en que los restaurantes ofrecen escenarios favorables para que ellos se sientan a gusto con el trabajo y en bienestar, además, las relaciones entre pares y jefes por lo general es apropiada y de calidad, y son basadas en de apoyo y la confianza. No obstante, los dos aspectos negativos desde la percepción de los empleados, se relacionan con el manejo del estrés en los momentos de alta demanda del servicio y la pérdida del balance trabajo vida, específicamente en fechas especiales que generalmente son para compartir en familia, pero que, por el tipo de negocio, es donde hay más flujo de trabajo.

Cuando se indago respecto a que iniciativas podrían realizarse para incrementar la felicidad, los participantes de la investigación (empleados, expertos y propietarios) destacaron la generación de espacios de retroalimentación de interacción y esparcimiento, sistemas de crédito o préstamo para los empleados, incentivos y reconocimiento, espacios de formación y capacitación en temas como educación financiera, entre otros; generando bienestar, retención de sus empleados y consolidación de la misión y visión de la organización. Esto permite lograr un enfoque en el cliente interno, y hacer del personal la mejor propuesta de valor (Carmona Ramírez, 2018)

Ahora bien, teniendo en cuenta lo resaltado por los expertos, entre las estrategias para incrementar la felicidad de los empleados, se debe incluir actividades orientadas a la familia (los expertos hacen especial énfasis en este ámbito de la persona), la compensación, la remuneración, bonos, fechas especiales, la transformación y crecimiento personal, entre otros. Según (Cardona Londoño, 2016), la felicidad se vincula al estado emocional en el que cada individuo se siente

satisfecho con el momento actual de su vida y este estado se relaciona fuertemente con los ámbitos de la persona como la familia, la cual denota ser un factor fundamental en el ideal de bienestar de las personas dentro y fuera de las organizaciones. Esta propuesta es acorde completamente con lo encontrado en esta investigación, ya que los participantes mencionaron la necesidad de incluir este tipo de actividades puesto que, la familia y los proyectos familiares son pilar de su desarrollo. Vale aclarar, que, según lo expresado por los propietarios, en algunas de las organizaciones ya se realizan algunas de estas acciones (incentivos, celebraciones, capacitaciones, entre otras), llevando a una percepción positiva por parte de sus empleados, apuntando al bienestar laboral y a la gestión de la felicidad.

Es concordancia con lo anterior, se hace necesaria la inclusión de estrategias o prácticas para el desarrollo humano como las propuestas por la ideología de felicidad organizacional, y mencionadas en el párrafo anterior, en los diferentes procesos que se adelanten en la organización, además, como lo indican los expertos, este tipo de estrategias pueden ser implementadas por cualquier organización independiente del tamaño, tipo, número de empleados, sector, etc. Sin embargo, estas estrategias si deben estar sujetas a características de la organización, su misión, sus metas y objetivos, las características de su cultura y de sus empleados (características biográficas, del ciclo vital, ámbito familiar, género, capacidades intelectuales, personal etc.). Se hace énfasis en este último punto, trayendo a colación lo explicado por (Cardona Londoño, 2016) en relación a que la felicidad de cada persona de la organización debe ser diferenciada según escenarios como el familiar, social cultural y bajo esta perspectiva se debe diseñar el enfoque de intervención o aplicación de estrategias de talento humano.

Además, los expertos señalan como factor fundamental para la implementación de la felicidad organizacional, que los propietarios y/o directivos entiendan de forma global en que consiste este enfoque y cuáles son sus elementos fundamentales, se muestren con apertura y disposición y tracen estrategias organizacionales con objetivos o metas precisas y realistas.

Finalmente, las categorías de factores personales y organizacionales, dan cuenta de que la felicidad en el trabajo puede pasar de ser un aspecto teórico, a la realidad de las organizaciones en la medida en que se ajusten acciones y estrategias orientadas al bienestar integral y holístico de la persona. Los restaurantes evaluados, cuentan como principal fortaleza la percepción positiva de la felicidad por parte de sus empleados, quienes manifiestan de forma general que, al trabajar allí, es satisfactorio y les ha permitido consolidar logros personales.

Conclusiones

Los propietarios consideran que sus empleados son felices; este juicio es basado en la actitud favorable de sus empleados, por su disposición optimista al asistir a trabajar, el sentimiento positivo que expresan sobre el restaurante, el apoyo mutuo y la estabilidad laboral que les brinda la organización, la actitud positiva y el ambiente laboral familiar y positivo. Este juicio se confirmó al evaluar la percepción de los empleados, donde un alto porcentaje afirmó sentirse felices en su lugar de trabajo, sintiendo agrado por lo que hacen y valoran de manera especial el apoyo de sus empleadores. Es necesario señalar, que una pequeña porción de empleados menciona no sentirse felices en el trabajo o no relacionan la felicidad con el ámbito laboral, es decir, el trabajo o la organización no guarda relación con su felicidad.

Ahora bien, en términos de la percepción de felicidad desde los factores personales de los empleados de los restaurantes estudiados, se establece que existen diversos significados de este concepto para ellos, pero el común denominar es asociar ser felices con vivencias de tipo personal

que producen satisfacción, a nivel personal, familiar, social y laboral. También se puede concluir que se relaciona la felicidad con sentir seguridad en su día a día, tener satisfechas sus necesidades humanas y la ocurrencia de circunstancias externas que permitan mayor disfrute o goce de su vida. No obstante, se puede precisar que los entrevistados no asocian la felicidad con las emociones, porque la moderación y regulación emocional tanto de emociones positivas como negativas no es un área que requiera atención para ellos.

En términos de percepción de felicidad desde los factores organizacionales los empleados se sienten conformes con las condiciones laborales suministradas por parte de los empleadores, así como las relaciones laborales y el ejercicio de su función. Manifiestan sentir satisfacción y motivación laboral y proponen ideas de acción para los propietarios (actividades de integración, capacitación, actividades con su familia, etc.) que pueden potenciar su desempeño laboral, bienestar general y felicidad en el trabajo

Se propone que sean consideradas acciones enmarcadas en un modelo de felicidad las cuales pueden ser lideradas por la dirección ejecutiva de ACODRES para que los restaurantes adscritos, inicien la transición hacia el enfoque de felicidad organizacional, formulando estrategias organizacionales desde la gestión administrativa y de talento humano que propendan por el bienestar integral (físico, mental, laboral y social) y la productividad organizacional. Para esto, como lo mencionan (Silva-Giraldo et al., 2021) es necesario la identificación de las necesidades de las personas en la organización y de la organización como tal, así encaminar o alinear estas, para que sean metas colectivas de colaboradores y organización. Como punto inicial, sería necesario direccionar capacitaciones específicas en los modelos de felicidad organizacional y su aplicación, para que los restaurantes de ACODRES Norte de Santander, puedan definir las bondades en términos de productividad, mejora de servicio al cliente, mejoramiento del ambiente laboral, fortalecimiento de una cultura organizacional positiva, cumplimiento de sus objetivos misionales y estratégicos, de la gestión de la felicidad, y decidan adaptarlos en su tejido humano, tomando los componentes aplicables a sus necesidades particulares.

Referencias Bibliográficas

- Anco Diaz, S., & Paredes Lozano, K. (2018). *Satisfacción laboral y su influencia en la calidad del servicio que brindan los restaurantes turísticos en el distrito de Sauce provincia de San Martín en el año 2014*. Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto.
- Aranda, E. (2016). *La Gerencia de la Felicidad: Un Nuevo Modelo para la Gestión de las Organizaciones*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/15964>.
- Bastos Osorio, L. M., Mogrovejo Andrade, J. M., & Gómez Mina, L. (2015). EXPERIENCIAS DEL BRANDING COMO ESTRATEGIA PARA EL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO INTERNACIONAL. *FACE: Revista de La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 15(2), 91. <https://doi.org/10.24054/01204211.v2.n2.2015.1812>
- Berrio, B. J. D. Á., Pérez, H., & Brito, R. R. V. (2017). GESTIÓN FINANCIERA Y COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA FRONTERA COLOMBO – VENEZOLANA. *FACE: Revista de La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 16(2), 38. <https://doi.org/10.24054/01204211.v2.n2.2016.2289>
- Cardona, I. L. (2016). La felicidad en el trabajo, como una estrategia organizacional en las empresas privadas. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/14520>.

- 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)*. <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*. <http://hdl.handle.net/11232/1004>
- Castillo, E. R. (2017). *Desarrollo de un modelo de felicidad organizacional en Uniempresarial, como estrategia para ser integrales laboralmente*. <http://bibliotecadigital.ccb.org.co/handle/11520/20207>
- 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>
- Collado, E., & Vindel, A. (2014). Desarrollo Personal y Bienestar. In *Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS)*. http://comunidadesae.com.ve/csv1/plantel/arc_public/14/1920/recurso/164395A972158.pdf
- Cruz Mejía, J., Ramírez, S., & Sánchez, D. (2015). La felicidad organizacional, un nuevo reto de intervención en la gestión humana para aumentar la productividad y motivación laboral. *Repositorio Institucional Sergio Arboleda*. <http://hdl.handle.net/11232/956>
- Fernández, I. (2015, April 26). *Felicidad Organizacional (2015)*. <https://es.slideshare.net/ignacioinspirado/felicidad-organizacional>
- Fernández Peña, R. (2005). Redes sociales, apoyo social y salud. In *Periferia. Revista d'investigació i formació en Antropologia* (Vol. 3, Issue 2). www.periferia.name
- Fuquen, C. (2018). *Psicología organizacional y felicidad en el trabajo*. Repositorio Institucional de la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. <http://hdl.handle.net/20.500.12010/3432>
- 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://biblat.unam.mx/es/>
- 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>
- 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*. <https://revistadecomunicacion.com/es/articulos/2013/Art007-031.html>
- OCDE. (2019). Tu Índice para una Vida Mejor. OECD Better Life Index. <http://www.oecdbetterlifeindex.org/es/topics/work-life-balance-es/>
- OIT, O. M. del T. (2001). Factores ambientales en el lugar de trabajo. <http://www.ilo.org/publns>
- OMS. (2017). OMS | Salud mental. WHO. http://www.who.int/topics/mental_health/es/
- Otalvaro, M. J. N. (2016). Diagnóstico del clima laboral y organizacional de los conductores de los compactadores de la empresa de aseo de Medellín-Emvarias. *FACE: Revista de La*

- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 15(2), 57–69. DOI: <https://doi.org/10.24054/01204211.v2.n2.2015.1861>
- Páez, C. (2015). Universo de Emociones, Eduard Punset, Rafael Bisquerra y Palau Gea. <https://www.experimenta.es/noticias/grafica-y-comunicacion/universo-de-emociones-eduard-punset-rafael-bisquerra-y-palaugea-4936/>
- Paladines Soto, J. R., & Cuadrado González, S. L. (2017). Una Aproximación del Concepto de Empleado Feliz desde la Psicología Positiva. *PODIUM*, (31), 42–53. <https://doi.org/10.31095/podium.2017.31.4>
- Paz, K., & Espinoza, A. (2017). *Influencia De La Felicidad Organizacional En La Productividad De Los Colaboradores*. 2016–2017. <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15468>
- Quecedo, L. R. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Redined.Educacion.Es*. <http://www.redined.educacion.es/xmlui/handle/11162/44015>
- Racionero, L. (2001). *Oriente y Occidente - Luis Racionero - Google Libros*.
- Rosales, M., & Porfirio, N. (2019). 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. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10226>
- Salanova, M. (2009). *Organizaciones saludables, organizaciones resilientes*. <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/73232/32403.pdf>
- Sanabria Rangel, P. E., Romero Camargo, V. del C., & Flórez Lizcano, C. I. (2015). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Revista Universidad Y Empresa*, 16(27), 157-205. <https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.27.2014.06>
- Silva-Giraldo, C. A., Dugarte-Mendoza, J. S., & Rueda-Mahecha, Y. M. (2021). El talento humano, una perspectiva desde la gerencia en las mipymes. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 89. <https://doi.org/10.21158/01208160.n89.2020.2814>
- 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>
- Vásquez M. (2010). Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de Centro Quirúrgico HRDLM, Chiclayo 2011 [Tesis]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2013. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/573>
- Velásquez, S. (2013). Concepto de Salud Física, Emocional, Mental y Espiritual. <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14879>