



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
INFLUENCIA DE LA FELICIDAD EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS EMPLEADOS
DEL ÁREA DE TESORERÍA DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO DE BOGOTÁ

PRESENTA:

LUZ MIRIAM MENDEZ CARVAJAL COD. 1721025823
ROCIO INES SALAMANCA PÉREZ COD.1721023883
SHARON SELENE AGUDELO SÁNCHEZ COD.1721023895
OLGA DE JESUS SIERRA GAÑAN COD. 1721021795

SUPERVISOR:

JOHANNA MARCELA TRIVIÑO JAIMES MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO – DICIEMBRE 2021.

Tabla de contenido

ii

Resumen.....	1
Capítulo 1. Introducción.....	1
Descripción del contexto general del tema.....	2
Planteamiento del problema.....	3
Pregunta de investigación.....	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
Justificación.....	4
Capítulo 2. Marco de referencia.....	5
Marco conceptual.....	5
Felicidad / calidad de vida.....	5
Calidad de vida.....	6
Marco teórico.....	6
Teoría Dual/ Teoría de las necesidades jerárquicas.....	7
Marco empírico.....	7
Capítulo 3. Metodología.....	10
Tipo y diseño de investigación.....	10
Participantes.....	10
Instrumento de recolección de datos.....	11
Encuesta.....	11
Estrategias de análisis de datos.....	11
Consideraciones éticas.....	11
Capítulo 4.	13
Resultados.....	13
Discusión.....	16
Conclusiones.....	17
Limitaciones.....	18
Recomendaciones.....	19
Referencias bibliográficas.....	20
Anexos.....	23

A. Figuras.....	23	iii
B. Instrumentos de recolección de datos.....	28	
C. Consentimiento informado.....	29	
D. Producto multimedia.....	31	
E. Registro fotográfico.....	31	

Lista de figuras

Figura 1. <i>Edad de los participantes</i>	23
Figura 2. <i>Sexo de los participantes</i>	23
Figura 3. <i>Estado civil</i>	23
Figura 4. <i>Estrato socioeconómico</i>	24
Figura 5. <i>Antigüedad en la empresa</i>	24
Figura 6. <i>Nivel de estudio</i>	24
Figura 7. <i>¿Cree que su felicidad influye en la productividad?</i>	24
Figura 8. <i>¿Está motivado de trabajar en la empresa?</i>	25
Figura 9. <i>¿La empresa se preocupa por su felicidad laboral?</i>	25
Figura 10. <i>¿La empresa se preocupa por su superación profesional?</i>	25
Figura 11. <i>¿Considera que su remuneración económica es suficiente para tener una buena Calidad de vida?</i>	26
Figura 12. <i>¿Su empresa ve relevante su estado emocional?</i>	26
Figura 13. <i>¿Está satisfecho con las condiciones ambientales del lugar de trabajo?</i>	26
Figura 14. <i>¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?</i>	27
Figura 15. <i>¿Está satisfecho de la relación laboral con su jefe?</i>	27
Figura 16. <i>¿Su jefe tiene conocimiento de información relevante de su vida personal?</i>	27
Figura 17. <i>¿Si usted labora más de 8 horas diarias está remunerado?</i>	28
Figura 18. <i>¿La empresa conoce sus necesidades e intereses?</i>	28

Resumen

La felicidad es un estado anhelado por los seres humanos y una preocupación de las entidades en la actualidad. Con la presente investigación se pretendió ver de qué manera impacta la felicidad en su calidad de vida en los empleados del área de Tesorería de Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, teniendo como objetivo identificar cómo la felicidad impacta en la calidad de vida de los empleados, el método utilizado para dicho estudio fue de tipo cuantitativo con un alcance exploratorio y correccional que permitió evaluar por medio de una encuesta a una muestra de 20 trabajadores y un cuestionario de 18 ítems para establecer variables de felicidad y calidad de vida, los resultados permitieron establecer el impacto que tiene la felicidad en la calidad de vida, en el ambiente laboral y los resultados de productividad y motivación positiva dado que el 90% de los encuestados refirieron sentirse felices en su entorno laboral, generando una muy buena relación con sus compañeros y jefe. Sin embargo, una mejor remuneración en cuanto al trabajo extra generaría mayor satisfacción y calidad de vida bajo los principios de equidad y justicia para todo el equipo.

Palabras clave: Felicidad, calidad de vida, ambiente laboral

Capítulo 1.

Introducción

La felicidad es la autorrealización del ser humano para alcanzar las metas deseadas despertando así emociones, entusiasmo, satisfacción etc., esta actitud lo lleva a obtener una buena calidad de vida. Las investigaciones de Mckee (2017) con algunas compañías y neurocientíficos destacados como Richard Davison, V.S. Ramachandran, Shawn Achor quienes declaran que los trabajadores felices son mejores, cumplen con sus obligaciones laborales y se relacionan mejor con sus compañeros. A la pregunta de investigación ¿de qué manera la felicidad influye la calidad de vida de los empleados del área Tesorería de

la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá?, según resultados obtenidos a través de la encuesta, se deduce que el 90% de los empleados son felices en su trabajo, influyendo esta situación en su calidad de vida.

Las relaciones interpersonales entre jefes y empleados generan estabilidad emocional haciendo que estos se sientan como en familia, siendo el capital humano el centro de atención para dicha organización haciéndola más competitiva en el área en que se desarrolla.

Descripción general del tema.

La felicidad para el ser humano es la satisfacción tanto física como espiritual que se logra a través de autorrealizarse y alcanzar metas, siendo de gran significado en el área laboral puesto que con la felicidad en el trabajo los resultados serán notables. Dentro de los estudios de Psicología se encuentra la Psicología Positiva que ayuda a conseguir que las emociones, entusiasmo, satisfacción sean un buen aporte para la calidad de vida y no permitir que lleguen trastornos mentales y otras patologías previniendo situaciones lamentables en el trabajo, Barbara Fredrickson (2006) afirma que encontrarse feliz en su trabajo construye fácilmente y predispone reservas ante futuras crisis. Según la revista Portafolio en Colombia de cada 10 personas, 8 dicen ser felices en su trabajo esto corresponde al 82.7% cifras del 2017, esto demuestra claramente que se ha mejorado la percepción del ambiente laboral actualmente en nuestro país y que las empresas sí están trabajando en el tema. En Estados Unidos de América una encuesta realizada por el Washington Post mostró que las personas que trabajan en esta capital son felices en la ocupación que ejercen. De los cuales el 88% menciona que no es aburrido su trabajo, declararon ser muy felices y coinciden en un 57% que el trabajo desde la casa les facilita la vida en la medida que las organizaciones les den la oportunidad, aprovechando la tecnología que en 85% lo ve positivo. En Europa según artículo de Forbes para el año 2016, en Bélgica la población laboral es la más feliz del mundo por la satisfacción en sus lugares de trabajo, le sigue Noruega por seguridad laboral e ingresos con un 75% de

personas entre 15 y 64 años están remunerados en sus empleos. A nivel de Latinoamérica se destaca Costa Rica en el turismo y sus trabajos agradables. Según esta encuesta de Universum, Colombia quedó en el puesto 26, datos obtenidos de encuestas a 250.000 profesionales en 55 economías.

Planteamiento del problema.

La felicidad en el trabajo es importante para tener calidad de vida en la empresa y fuera de ella. Las investigaciones de Mckee (2017) con compañías y con neurocientíficos como Richard Davidson, V.S. Ramachandran y el académico Shawn Achor, mencionan que simplemente los trabajadores mejores son gente feliz, cumplen sus obligaciones laborales, se relacionan mejor con sus compañeros, trabajan mejor y con sabiduría. En la actualidad el trabajo se debe centrar en hombres y mujeres con dignidad y crecimiento personal. Según resumen del artículo de la Organización Internacional del Trabajo en su centenario. “Lo esencial para disfrutar de los frutos del trabajo es trabajar con dignidad y alegría” (Mogrovejo, 2021). Las organizaciones hoy están buscando ser mejores lugares donde se pueda laborar por eso deben buscar el bienestar de sus trabajadores no solo pensando en la buena remuneración económica, sino también es ver la forma de acceder a un teletrabajo con remuneraciones emocionales, llegar acuerdos de horarios que no solo beneficien a la empresa sino que haya una equidad para empleadores y empleados en donde se piense en la salud física, mental, emocional que los lleve a la autorrealización individual para responder mejor a la organización para la que se labora (Bonilla, Osorio, Naar, 2019). La empresa como empleadora debe estar atenta a que en los empleados haya bienestar laboral, salud física, mental, emocional y satisfacción para que esto lleve a lealtad, competición sana, innovación, razones que llevan a investigar si los empleados del área de Tesorería del Acueducto y Alcantarillado de Bogotá son felices desempeñando su labor y de qué manera ven que impacta su calidad de vida.

Pregunta de investigación.

¿De qué manera la felicidad influye en la calidad de vida de los empleados del área Tesorería de Empresa de Acueducto de Bogotá?

Objetivo general.

Estudiar cómo la felicidad influye en la calidad de vida de los trabajadores del área Tesorería de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.

Objetivos específicos.

- Analizar los aspectos que generan felicidad en los empleados del área de Tesorería de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.
- Establecer como es la relación de felicidad y calidad de vida de los empleados del área Tesorería de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.
- Determinar qué aspectos de la felicidad que influyen directamente en la calidad de vida de los empleados del área Tesorería de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.

Justificación.

A través de los años, el capital humano en las organizaciones ha cobrado una importancia mayor ya que se ha generado conciencia de su valor y contribución dentro del desarrollo empresarial a partir de la retención del talento humano, se garantiza la aplicación de determinadas habilidades y conocimientos que generan altos resultados de productividad dentro del área de Tesorería de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá. Razón por la cual día a día la empresa se esfuerza por brindar condiciones favorables

para que sus trabajadores cuenten con un buen ambiente laboral, motivación, capacitaciones según cada cargo y una de las más importantes, la felicidad. Sin embargo, no todos los empleados tienen la motivación ni son felices en su trabajo lo que causa mal rendimiento en su área. Con el desarrollo de esta investigación se busca identificar cómo influye la felicidad en la calidad de vida de cada empleado y cómo esto afecta e impacta en el desarrollo a nivel laboral y personal, con esto poder recalcar la importancia de la felicidad dentro de la compañía para su bienestar.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

Este capítulo se encuentra desarrollados los marcos conceptual, teórico y empírico de la investigación.

Marco conceptual.

Felicidad

Esta palabra tiene una dimensión grande: alegría, satisfacción, estabilidad, placer etc., Elton Mayo uno de los pioneros en estudiarla en el mundo organizacional se preocupó por investigar si los trabajadores felices eran más productivos, teniendo en cuenta que estos contarán con todas sus condiciones de trabajo como: herramientas, iluminación, horario, familia. Actualmente se utiliza la ciencia que mide y analiza cuantitativamente (Abramo, 2018) siendo un método confiable. Hay muchos factores para ser feliz en el trabajo como los incentivos económicos, sociales o cualquier otro premio que eleve el bienestar del trabajador. Cabe destacar la importancia que las empresas en la actualidad tratan de mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y su entorno familiar. Se puede concluir que un trabajador feliz

irradia energía en su desempeño y puede contagiar a los demás para así lograr equilibrar las dos cosas: felicidad - ganancias.

Calidad de vida

Siendo el trabajo una actividad económica también puede catalogar como la meta que busca cualquier ser humano que lo llevará a desarrollarse profesionalmente en cualquier campo. Por lo menos la mitad de la existencia se basa en desarrollar una actividad laboral, buscando un sustento económico que ayude a autorrealizarse tanto en lo personal como en lo profesional. En la organización el protagonista es el trabajador, su identidad, familia, salario etc., lo ayudarán a encontrar sus objetivos. Las empresas deben brindar la oportunidad de su crecimiento personal, aprovechar sus capacidades de creatividad, 6 explorar su talento y ejecutar una compensación adecuada y justa, respetar su libertad de expresión, derecho a la privacidad, horarios de trabajo estables, tiempo para estar con su familia porque, así como dicen Werther y Davis (1983) estos factores si no se tienen en cuenta afectan el buen desempeño de un trabajador y lograr óptimos resultados.

Marco teórico.

F. Herzberg y A. Maslow, contribuyeron con sus teorías de la emotividad al bienestar de los trabajadores haciendo partícipes a los empleadores para buscar un producto final en eficiencia, bienestar y dignificación por su labor. Ellos demostraron las siguientes teorías:

Teoría Dual (Herzberg): también reconocida como la teoría de la motivación e higiene en la que se plasman todas las causas que producen satisfacción o insatisfacción de un trabajador dentro de la organización y se clasifica en:

- **Factores económicos:** salarios y beneficios
- **Factores laborales:** un ambiente de trabajo acogedor y bien acondicionado
- **Factores de seguridad laboral:** buena implementación para evitar riesgos

- **Factores sociales:** que el individuo pueda disfrutar tanto de su familia como de su trabajo.
- **Beneficios adicionales:** todo lo correspondiente al valor agregado en premios

Teoría de las necesidades jerárquicas (Maslow): Esta teoría también aplicable al bienestar del trabajador y se clasifica en:

- **Necesidades básicas:**
 - Fisiológicas:** falta de alimento, cansancio, sueño, deseo sexual etc.
 - Seguridad:** protección ante cualquier amenaza.
- **Necesidades de crecimiento:**
 - Comunitarias:** relacionarse con su entorno laboral y familiar
 - Autoestima:** desarrollo de su amor propio
 - Autorrealización:** lograr, proyectarse, alcanzar metas

Como se observa estos dos científicos son muy parecidos en sus puntos de vista respecto a lo que significa la felicidad y calidad de vida laboral para un trabajador.

Marco Empírico.

Durante años en Colombia, la felicidad ha sido poco valorada y vista de manera irrelevante en las empresas, debido a esto temas como la felicidad de cada empleado ha sido poco mencionado en el ambiente laboral en nuestro país, pero gracias al avance de los estudios de salud mental y la psicología en general se han logrado investigaciones para entender cómo influye esta emoción en el trabajo. Después de una revisión bibliográfica, se encontró muy poca información sobre la felicidad en Colombia, sin embargo, en otros países como España tienen investigaciones relevantes sobre la felicidad y gracias a sus resultados que se han extendido alrededor del mundo se logra tener en cuenta cómo medir la felicidad de cada empleado. En la Universidad de Huelva,

se desarrolló un estudio mediante el “Test de Asociación Implícita” con respecto a la depresión y el bienestar auto informados por (Gómez Baya & Muñiz Velásquez, 2021) con una población de 327 adultos entre los 18 y 65 años, para este se utilizaron algunos factores sociodemográficos, como la situación sentimental, el género, la edad, entre otros. Los resultados de esta prueba revelaron que estudios por medio de estas escalas permite tener una observación neurocientífica de la actividad cerebral de cada empleado para así poder evaluar el nivel de felicidad en cada uno, pero en general asocian los síntomas con el mal bienestar psicológico que presenta cada individuo y mostraron que uno de los resultados más significativos fue el grupo de “Yo-Afecto-Negativo” que tan solo hizo un tope del 5%, lo que quiere decir una población más débil ante la reacción de una situación.

Por otro lado, también en España la investigación referenciada se complementa en evaluar una escala que propone (Ramírez García & García Álvarez de Perea, & García Del Junco, 2019) donde se explican causas que determinan la felicidad del empleado con un enfoque estructurado y confirmatorio. La escala cuenta con tres preguntas: 1. ¿Qué es felicidad en el trabajo? 2. ¿Qué entiende por felicidad la organización? 3. ¿Cuál es la definición de felicidad?, con entrevistas de manera abierta a trabajadores portugueses y españoles mediante la herramienta ATLAS / TI V6.0, los resultados se relevan que de manera activa y directa no se necesita un profesional especializado para poder tratar a cada empleado y ayudar a mejorar la felicidad en cada punto central. Si bien, este es el inicio de una nueva era, con grandes cambios para las organizaciones y mayor intervención de la psicología organizacional es de vital importancia que por medio del análisis y seguimiento del comportamiento organizacional se direccionen estos cambios de manera correcta a partir del diseño de estrategias que permitan tener relaciones más efectivas con el personal, aun así investigaciones en otros países como en Chile, que van más a fondo y agregan más variables como el clima organizacional, la felicidad y los riesgos psicosociales, los autores (Díaz Pincheira & Carrasco Garcés, 2018) estudian estos factores ya que consideran de manera relevante como una causa depende de la otra, con una población de 107 personas (33 hombres y 74 mujeres) se aplicó esta prueba

mediante los instrumentos -La Escala de Felicidad Subjetiva- un cuestionario sobre los riesgos psicosociales y otro cuestionario sobre clima organizacional, los resultados indicaron que debido a la presión por llegar y superar las metas de cada empresa, muestra de buena manera el nivel alto de felicidad cuando los resultados obtenidos son los esperados y superados, sin embargo cuando no se llega a la meta se ve de manera clara el bajo afecto emocional que esto causa en los empleados.

“Hallazgos científicos en Inglaterra demuestran que la felicidad de los trabajadores no sólo tiene un efecto directo en la productividad ayudando a aumentarla en un 12 %, sino también que contribuye a mejorar los resultados de las empresas” (Oswald, Proto y Sgroi, 2015)

Mediante estudio ¿Qué hace feliz a los millennials en el trabajo?, realizado en el 2020 en Chile, cuyo objetivo, es explorar los atributos de la felicidad laboral en trabajadores de la generación millennials del norte de Chile, es decir jóvenes nacidos entre los años 1980 y 2000, (Peral 2017), mediante investigación cualitativo descriptiva se concluye la importancias entre las relaciones interpersonales entre jefes y compañeros de trabajo, las cuales deben más relevantes que incluso la retribución económica, este estudio fue aplicado a 97 trabajadores de un total de 130 empleados dependientes de 40 años máximo y el instrumento utilizado correspondió a un cuestionario auto aplicado.

Con base al artículo “Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y la satisfacción laboral” publicado en la revista *Management of happiness, subjective well-being and job satisfaction* en el año 2020, el cual tiene como objetivo establecer la percepción de la felicidad laboral, aplicado a 157 empleados, el instrumento de investigación utilizado fue escala tipo Likert, análisis factorial confirmatorio, análisis de consistencia interna de los ítems, KMO(Kaiser-Meyer-Olikin), el estudio concluye que la variable que mejor explica la felicidad laboral es el bienestar subjetivo, también percibe que el nivel operativo jerárquico tiene más felicidad laboral que los demás niveles de los estudiados. (Ramírez-Ganan 2020).

Capítulo 3

Metodología

Diseño, tipo de investigación.

En la investigación se utilizó un enfoque cuantitativo que se caracteriza según Hernández-Sampieri, Fernández & Baptista (2014) por llevar un orden a partir de la idea de investigación, siguiendo los pasos estructurados para el análisis de la información de acuerdo a las mediciones que se sacan de las cifras que se recolectan, siguiendo el alcance para el caso exploratorio conocer la manera como la felicidad influye en la calidad de vida de los empleados, ya que según estos autores se busca indagar dudas que se tiene del problema y que han sido poco estudiadas y correlacional porque se pretende ver la relación entre las variables de felicidad y calidad de vida dentro del aspecto laboral de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, debe ser coherente con el objetivo general desde el enfoque cuantitativo, explicar en qué consiste su diseño según corresponda: documental, descriptivo, correlacional, explicativo o causal.

Participantes.

La población comprende todos los individuos de una comunidad según (Del Castillo, Olivares, 2014), para el caso que se investiga a los trabajadores de la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá del área de Tesorería, con una población total de 100 funcionarios, con una muestra que es parte de la comunidad representando a todos los individuos, tomamos una población correspondiente al 20% de los cuales 60% son mujeres y 40 % hombres, los rangos de las edades son 15% de 18-30 años, 15% 31-40, 15% 41-50, 40% 51-60 y 15% mayores de 60, los estratos socioeconómicos corresponden estrato 2 el 5%, del 3 el 60% y del 4 el 35%, desempeñan cargos profesionales el 55%,

analistas de pago 20%, auxiliar administrativo 15%, pagador 5% y guarda de seguridad 5%, el 40% son casados, solteros el 40%, el 15% viven en unión libre y el 5% están divorciados. Muestreo tipo no probabilístico por conveniencia que de acuerdo con Pineda et al (1994) es incierta la posibilidad de seleccionar individuos que representen la población.

Instrumentos de recolección de datos.

Encuesta

Búsqueda ordenada de datos estandarizados e informativos que el encuestador realiza al encuestado, en el que se hacen los mismos interrogantes en igual orden, en posiciones sociales afines, para obtener un control mejor de lo que se indaga en el contexto determinado, la recolección de la información puede hacerse de forma verbal o escrita (Díaz, 2005). Para esta investigación se realiza un cuestionario de tipo cuantitativo cuya elaboración es propia, aplicado a 20 trabajadores, este instrumento consta de 18 ítems donde permite evaluar los rangos socioeconómicos del ítem 1 al 6, del 7 al 18 evalúa la influencia de la felicidad en la calidad de vida de los empleados (ver anexos).

Estrategia para análisis de datos.

Para el proceso de los datos obtenidos en la encuesta, se hizo a través de Google ya que permite la organización y sistematización por medio de cual se elaboran gráficas circulares o de 360° a 20 empleados del área de Tesorería de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, que llevan a comprender los resultados.

Consideraciones éticas.

Ley 1090 de 2006, artículo 2 (5) copiado textualmente de la ley

Confidencialidad. Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de ésta, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad.

Ley 1090 de 2006, artículo 29, copiado textualmente de la ley

La exposición oral, audiovisual o ilustrativa con fines didácticos o de comunicación no debe permitir la identificación del participante, o de la institución, si el medio usado permite la identificación del sujeto debe ser con su consentimiento. Considerar lo señalado en la Ley 1090 de 2006, sobre los derechos de los participantes en investigaciones.

Resolución 8430 del 2003 Artículo 8, copiado textualmente de la ley

En las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándose solo cuando los resultados lo requieran y este lo autorice.

Artículo 11: Para efectos de este reglamento las investigaciones se clasifican en: categoría a). Investigación sin riesgo: Son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas y psicológicas o sociales, de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: Revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta.

Capítulo 4

Resultados

Los resultados fueron obtenidos a través de Google y demostrados mediante figuras circulares o de 360°, con un enfoque cuantitativo que se obtuvo por medio de la encuesta.

Gráfico 1. ¿Cuál es su edad? Se busca recopilar información referente a la edad de los participantes, donde más del 50% de estos tiene una edad igual o mayor a los cincuenta y un (51) años, mientras que el grupo entre dieciocho a veintiocho (18 a 28) años representa el 10% de la muestra.

Gráfico 2. Sexo de los participantes Se busca recopilar información referente al sexo de los participantes, donde se muestra una repartición igualitaria de género de modo 50/50.

Gráfico 3. Estado Civil Se busca recopilar información referente al estado civil de los participantes, donde se infiere que el tipo de relación más frecuentada es la soltería debido a que esta representa el 45% de los encuestados, mientras que tan solo el 5% de la muestra expresa que se encuentra en una relación de unión libre.

Gráfico 4. Estrato Socioeconómico Se busca recopilar información referente al estrato socioeconómico en el que residen los participantes, mediante el cual se puede observar que el 55% de los encuestados se encuentra en el estrato tres (3), mientras que tan solo el 15% se encuentran en estratos inferiores a este.

Gráfico 5. Antigüedad en la empresa Se busca recopilar información referente a la antigüedad de cada participante, mediante la cual se puede inferir que la empresa cuenta con una muestra similar entre trabajadores con 10 años o menos de antigüedad y trabajadores con 21 años o más, donde estos representan al 90% de la población, siendo un 45% cada uno.

Gráfico 6. Nivel de Estudio Se busca recopilar información referente al nivel de estudio que tienen los participantes, donde se puede observar que la mayoría de la muestra cuenta con un título profesional, siguiéndole el título de postgrado el cual representa el 25% de los encuestados, mientras que tan solo el 10% llegó hasta el título de Bachiller.

Gráfico 7. ¿Cree que su felicidad influye en la productividad? Se busca comprender el impacto que tiene el bienestar psicológico en la productividad de cada trabajador. En esta pregunta en específico, se puede inferir que, en definitiva, la felicidad tiene impacto directo en su productividad, rendimiento de los trabajadores.

Gráfico 8. ¿Está motivado(a) de trabajar en la empresa? Se busca conocer el estado motivacional que tienen los encuestados frente a la experiencia de trabajar en esta empresa. En los resultados se puede observar una total motivación positiva de los empleados, sin embargo, se presenta solamente un dato atípico representando tan solo el 5% de la muestra encuestada.

Gráfico 9. ¿La empresa se preocupa por su felicidad laboral? Se busca conocer la percepción que tienen los trabajadores frente a la atención brindada por la empresa. Mediante el análisis de datos se puede inferir que el 80% de los encuestados expresan que sienten que la empresa se preocupa por ellos, mientras que el 20% restante dice que no siente este apoyo.

Gráfico 10. ¿La empresa se preocupa por su superación personal? En esta también se busca conocer la perspectiva que tienen los trabajadores frente a la preocupación que tiene su empresa a nivel personal. Se puede observar que más del 50% de los encuestados expresan que definitivamente la empresa tiene un acercamiento más allá del laboral con sus empleados, verificando así el estado de la vida personal de cada empleador.

Gráfico 11. ¿Considera que su remuneración económica es suficiente para tener una buena calidad de vida? Se busca conocer la opinión de cada encuestado referente a la

remuneración salarial que ofrece la empresa para mejorar su calidad de vida. Según datos recopilados, se puede inferir que dicha empresa cuenta con una buena remuneración económica debido a que el 75% de los encuestados expresan que esta es suficiente.

Gráfico 12. ¿Su empresa ve relevante su estado emocional? Se busca estudiar la perspectiva que tienen los trabajadores sobre el nivel de importancia que tiene el nivel emocional de los empleados para la empresa. Según los datos recopilados se puede inferir que, aunque la mayoría de los empleados expresa que, si es relevante, el 40% de la muestra opina que esto no tiene relevancia alguna para la empresa.

Gráfico 13. ¿Está satisfecho(a) con las condiciones ambientales del lugar de trabajo? Se busca conocer la opinión de los empleados referente a la calidad del entorno laboral que ofrece la empresa. Teniendo en cuenta los datos recopilados, se puede observar que el 100% de la muestra afirmó que está satisfecho con el ambiente laboral en el cual trabaja.

Gráfico 14. ¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo? Se busca conocer la relación social que llevan los trabajadores de esta empresa, donde, según los datos recopilados, la relación que tienen los encuestados con sus compañeros de trabajo es totalmente agradable, debido a que ningún participante expresó lo contrario en esta pregunta.

Gráfico 15. ¿Está satisfecho de la relación laboral con su jefe? Se busca conocer el estado de la relación que tienen los encuestados con su jefe en el ámbito laboral. Teniendo en cuenta los resultados de dicha pregunta, se puede inferir que tan solo el 5% de la muestra expresa que no está satisfecho con dicha relación laboral, mientras que el 95% de estos si sienten que hay un buen vínculo laboral.

Gráfico 16. ¿Su jefe tiene conocimiento de información relevante de su vida personal? Se busca ahondar sobre el nivel que tiene la relación jefe-subordinado desde una perspectiva más personal. Teniendo en cuenta los datos recopilados, se puede inferir una

división exacta de la población, donde un 50% expresa que su jefe no conoce información relevante sobre su vida personal, mientras que el otro 50% dice que si tienen conocimiento de ello.

Gráfico 17. ¿Si usted labora más de ocho horas diarias, están remuneradas? Se busca conocer la forma en la que funcionan las horas realizadas fuera del horario laboral. Según los datos recopilados, se puede observar que el 70% de los encuestados expresó que la empresa no remuneró horas extras realizadas por dichos participantes, mientras que tan solo el 30% de ellos confirma haber recibido una remuneración salarial correspondiente a las horas extras.

Gráfico 18. ¿La empresa conoce sus necesidades e intereses? Para finalizar, esta pregunta (Ver gráfico 18), busca conocer la perspectiva que tienen los participantes referentes al interés que tiene la empresa en relacionarse de manera personal con sus trabajadores. Teniendo en cuenta los datos recopilados, se puede inferir que más del 50% de los encuestados afirmó sentir el interés de la empresa para conocer sus motivos y razones principales por la cual están trabajando allí.

Discusión

En cuanto a los resultados obtenidos dentro de la investigación se puede intuir la influencia de la felicidad en la calidad de vida de los empleados, hay gran coincidencia con el “hallazgo científico desarrollado en Inglaterra que demuestran que la felicidad de los trabajadores no sólo tiene un efecto directo en la productividad, sino también constituyen en mejores resultados de la empresa ” (Oswald, Proto & SgROI, 2015), esto lo soporta la investigación donde se determinó que el 90% de los encuestados, refieren que la felicidad tiene una influencia directa sobre la productividad y la motivación en la empresa, lo que claramente afecta de manera positiva los resultados.

Por otro lado, de acuerdo con la teoría de Maslow frente a la motivación y relacionadas con las necesidades de crecimiento en el entorno laboral, se puede establecer que el 100% de los participantes afirmaron sentirse satisfechos en las condiciones laborales que la empresa les suministra, lo cual reconocen que esto afecta de manera positiva el desarrollo laboral. Por otro lado, las relaciones positivas de buena comunicación entre compañeros y con el jefe hacen que el trabajo se desarrolle de manera adecuada.

Teniendo en cuenta los estudios realizados por Elton Mayo quien se dedicó a establecer la relación entre los empleados que referían ser más felices y los resultados obtenidos, la investigación muestra como efectivamente contar con un buen entorno laboral, genera una muy buena relación entre compañeros y con el jefe si se obtienen resultados más positivos, lo cual podemos relacionar y confirmar que efectivamente la felicidad laboral sí influye directamente en su calidad de vida.

En las teorías jerárquicas de Maslow y dual de Herzberber son coherentes con las necesidades aplicadas en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ya que según las encuestas un 90% de sus empleados dicen estar felices en la organización, esto significa que aquellas necesidades económicas, de seguridad, sociales, ambientales, salarial, llena completamente la satisfacción de sus trabajadores, sin embargo es importante resaltar con respecto al grafico 17, no es justo que solo el 30% sea remunerado en sus horas extras de trabajo, esto es un derecho y debe ser para el 100% de sus empleados así sean los demás llamados “empleados de confianza” y no tener derecho a ello.

Conclusiones

1. Los resultados de la investigación permiten ver la manera como la felicidad influye en la calidad de vida de los empleados del área Tesorería porque impactan el rendimiento, la productividad dejando ver que hay bienestar psicológico que

los lleva a desarrollar sus labores de manera tranquila tanto emocional como laboralmente.

2. De acuerdo con el estudio hecho a los 20 participantes de la muestra de población, se determina que la felicidad si influye en cada uno de los trabajadores por las condiciones en las cuales están y se desenvuelven laboralmente, llegan a tener un bienestar que impacta de manera positiva tanto a ellos como a la empresa que la lleva a una competencia organizacional, en cuanto a los modelos que de forma estratégica puedan aplicar otras para el bienestar de sus trabajadores.
3. Respecto a las respuestas obtenidas por los encuestados la felicidad influye en la calidad de vida de los empleados por lo expresado en la mayoría sienten motivación, buen ambiente laboral, el salario que reciben, relación con sus compañeros, el que la empresa se preocupe por la superación profesional, la relación laboral con su jefe, todos estos factores permiten desarrollar su labor con gusto.

Limitaciones

Teniendo en cuenta las condiciones laborales actuales como resultado de la pandemia, el teletrabajo es un factor fundamental para el desarrollo de sus funciones administrativas, sin embargo, no todos los empleados consideran que esta sea la mejor opción, esto tiene que ver con los horarios extendidos de forma exhaustiva, dejando de lado las actividades con la familia y contribuyendo al estrés laboral de los empleados.

Otras condiciones que han intervenido para el desarrollo de esta investigación es el acceso a los encuestados, dada la dificultad para generar comunicación presencial, por esta razón se realizó la encuesta de manera virtual, lo que genera poca interacción

personal entre el entrevistador y el encuestado, limitando el número de personal encuestado.

Recomendaciones

1. Se sugiere que por lo menos dos veces al año se realice una encuesta similar, para poder establecer que tan felices son los empleados en su entorno laboral, con el fin de realizar seguimiento a los hallazgos encontrados en esta investigación y ampliar la muestra de participantes.
2. Teniendo en cuenta la formación profesional de los empleados de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, es recomendable que estos sean ubicados en área afines de acuerdo con su formación académica, lo cual hará más felices y empoderados a todo el grupo de trabajo.
3. Se recomienda revisar el desarrollo y remuneración de las horas extras de todos los empleados, con el fin de generar clima de equidad y justicia, lo cual beneficia directamente en su calidad de vida.

Referencias bibliográficas

- Abramo, G (2018) *Revisiting the scientometric conceptualization of impact and its measurement*. <https://doi.org/10.1016/j.joi.2018.05.001>
- Alves Correa, D. & Cicera O. & Yeda C.G.A. (2013). Vida con calidad de vida en el trabajo. Universidad del Centro Educativo Latinoamericano. Rosario, Argentina.
- Bonilla Calle, D., Osorio Bustamante, K. y Naar de la Barrera, N. F. (2019). La calidad de vida laboral busca la felicidad en el trabajo. En C. A. <https://ceipa.edu.co/wp-content/uploads/2020/08/calidad-vida-laboral-impresion.pdf>
- Davies, W. La industria de la felicidad. Barcelona: Malpaso Ediciones, 2016. p. <https://elibro.net/es/ereader/poligran/117069?page=2>
- Del Castillo, C. C. y Olivares Orozco, S. (2014). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/lc/poligran/titulos/39410>
- Díaz Pincheira, F. J., & Carrasco Garcés, M. E. (29 de September de 2018). *Effects of organizational climate and psychosocial risks on happiness at work*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n4/0186-1042-cya-63-04-00002-en.pdf>
- Díaz de Rada, V. Manual del trabajo de campo en la encuesta. Madrid: CIS - Centro de Investigaciones Sociológicas, 2005. p. <https://elibro.net/es/ereader/poligran/52013?page=20>
- Durán G.J., Velasco F.J., Iza O.B.D. Deporte y felicidad. Redaly.org (2016) [https://doi.org/10.5672/apunts.2014-0983.es.\(2017/4\).130.02](https://doi.org/10.5672/apunts.2014-0983.es.(2017/4).130.02)
- Erazo Muñoz P.A. & Riaño Casallas, M.I. (2021) Relación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral: análisis bibliométrico, evolución y tendencias. Universidad Católica del Norte
- Fredrickson Bárbara. Emociones Positivas. Handbook of positive psychology. Universidad de Oxford. New York.
- Gómez Baya, D., & Muñoz Velásquez, J. A. (2021). *La medición de la felicidad a través del Test de Asociación Implícita y su relación con la depresión y el bienestar autoinformados*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-48082021000100039&lang=es
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed. --). México D.F.: McGraw-Hill.

- https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Los 5 países con los trabajadores más felices. Forbes Staff México.2016
<https://www.forbes.com.mx/los-5-paises-con-los-trabajadores-mas-felices/>
- Martínez Ruiz, H. Metodología de la investigación. México, D.F: Cengage Learning, 2012. p. <https://elibro.net/es/ereader/poligran/39957?page=159> Araya-Pizarro, S., Rojas, E. y Varas, C., (2020). *¿Qué hace feliz a los millennials en el trabajo? Evidencias desde el sector del entretenimiento en el norte de Chile. Revista Academia & Negocios*, 7(1), 65-80.
<https://www.redalyc.org/journal/5608/560865631004/html/>
- Mckee A. (2017) Ser feliz en el trabajo importa. Inteligencia Emocional Felicidad pg. 15 Business Review, H. y Merino Gómez, B. (Trad.). (2018). Felicidad. Editorial Reverté. <https://elibro.net/es/ereader/poligran/128586?page=24>
- Mesa, G., (2020) OIT y la felicidad en el trabajo. Asuntos: Legales <https://www.asuntoslegales.com.co/analisis/gabriel-mesa-511306/oit-y-felicidad-en-el-trabajo-2972136>
- Moccia, S., (2016). Felicidad en el trabajo. Papeles del Psicólogo. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77846055007>
- Mogrovejo R., (2021) Trabajo, Libertad y felicidad: Los grandes motores de la Antigüedad. Organización Internacional del Trabajo Voices. <https://voices.ilo.org/es-es/stories/trabajo-libertad-y-felicidad-motores-de-la-antiguedad>
- Montoya Agudelo, C. (2019). Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente: nuevos paradigmas en las organizaciones. Fondo Editorial Universidad Cooperativa de Colombia. <https://elibro.net/es/lc/poligran/titulos/127556>
- Oswald A. & Proto E. & SgROI D (2015) Happiness and productivity. Journal of labor economies. 33 (4) pág. 789-822
- Ramírez García, C., García Álvarez de Perea, J., & García Del Junco, J. (2019). *La felicidad en el trabajo: la validación de una escala de medida*. Obtenido de RAE-Revista de Administração de Empresas <https://web-s-ebscobhost.com.loginbiblio.poligran.edu.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=b27e2167-ffba-4279-9be5-29c5b984bd7a%40redis>

Washington: Felicidad en el trabajo. Voz de América
<https://www.vozdeamerica.com/a/eeuu-fuerza-laboral-feliz-satisfecha-buenos-trabajos-washington-dc-capital/1558191.html>

Werthey J.R. & Davis K. (1983) Administración de personal y recursos humanos. Mac Graw Hill

Anexos.**A. Figuras**

Gráfico 1. Edad de los participantes



Gráfico 2. Sexo del participante

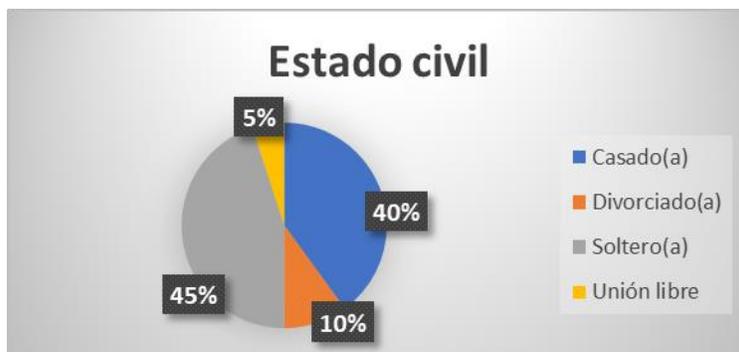


Gráfico 3. Estado civil

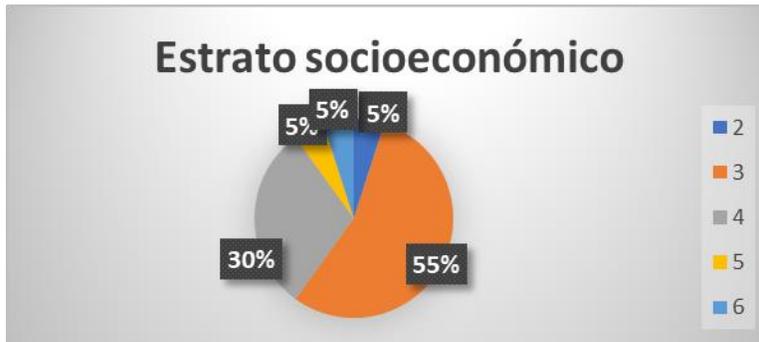


Gráfico 4. Estrato socioeconómico



Gráfico 5. Antigüedad en la empresa



Gráfico 6. Nivel de estudio



Gráfico 7. ¿Cree que su felicidad influye en la productividad?



Gráfico 8. ¿Está motivado de trabajar en la empresa?



Gráfico 9. ¿La empresa se preocupa por su felicidad laboral?



Gráfico 10. ¿La empresa se preocupa por su superación profesional?

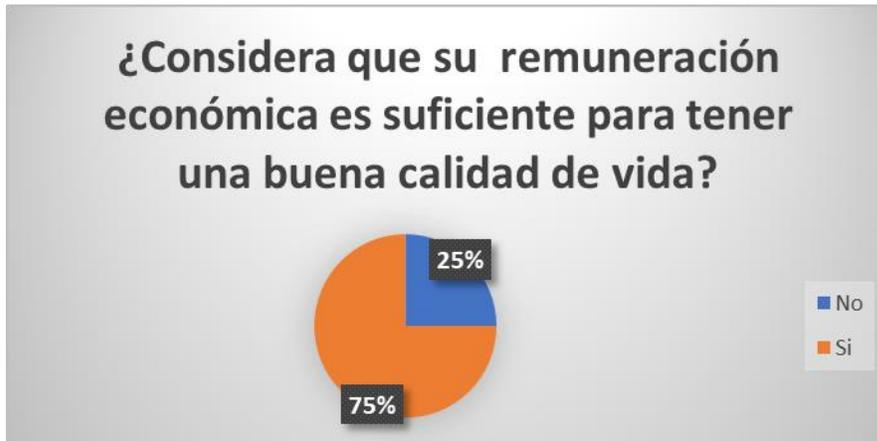


Gráfico 11. ¿Considera que su remuneración económica es suficiente para tener una buena calidad de vida?



Gráfico 12. ¿Su empresa ve relevante su estado emocional?

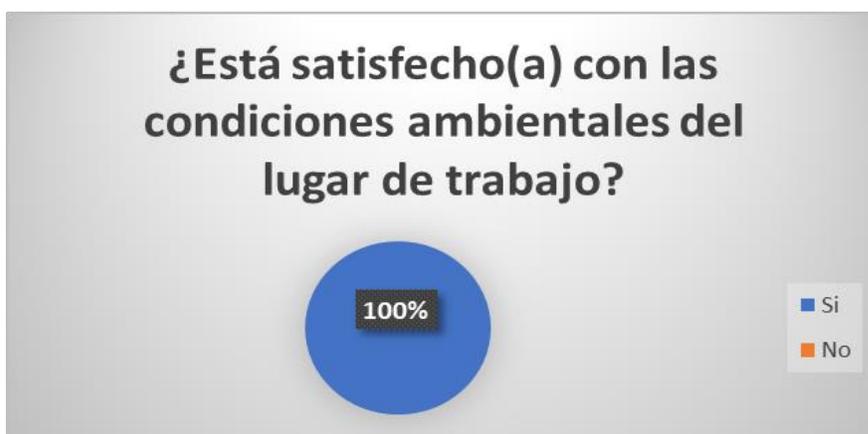


Gráfico 13. ¿Está satisfecho con las condiciones ambientales del lugar de trabajo?



Gráfico 14. ¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?

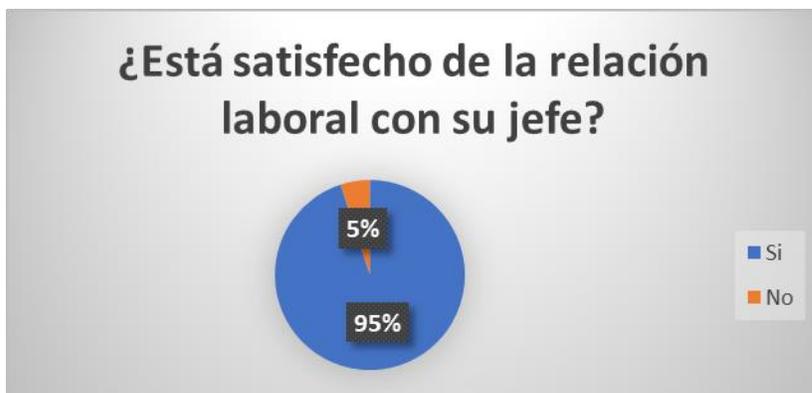


Gráfico 15. ¿Está satisfecho de la relación laboral con su jefe?

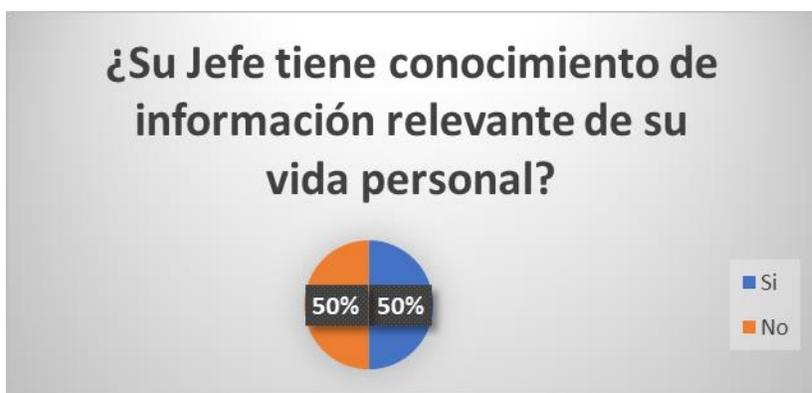


Gráfico 16. ¿Su jefe tiene conocimiento de información relevante de su vida personal?



Gráfico 17. ¿Si usted labora más de ocho horas diarias, están remuneradas?

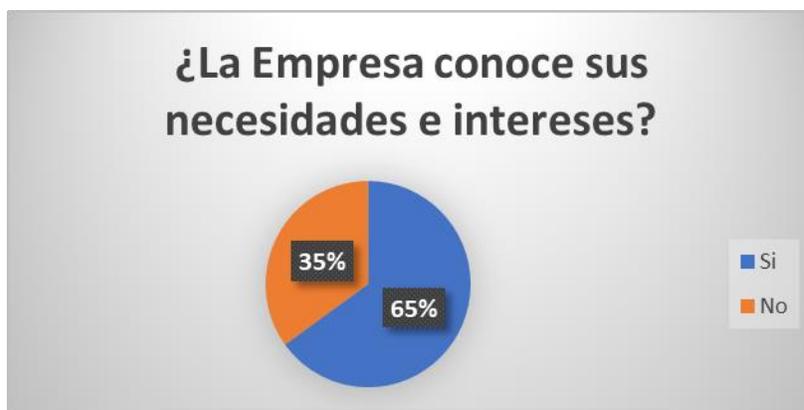


Gráfico 18. ¿La empresa conoce sus necesidades e intereses?

B. Instrumentos de recolección de datos

Encuesta

Cuestionario

Buenos días/tardes agradezco su colaboración en responder la siguiente encuesta de carácter confidencial.

Nombre: _____

Edad ____

Sexo _____

Estado civil _____

Estrato: _____

Antigüedad en la Empresa _____

Estudios: _____

¿Cree que su felicidad influye en la productividad?

¿Está motivado(a) de trabajar en la empresa?

¿La empresa se preocupa por su felicidad laboral?

¿La empresa se preocupa por su superación profesional?

¿Considera que su remuneración económica es suficiente para tener una buena calidad de vida?

¿Su empresa ve relevante su estado emocional?

¿Está satisfecho(a) con las condiciones ambientales del lugar de trabajo?

¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?

¿Está satisfecho de la relación laboral con su jefe?

¿Su jefe tiene conocimiento de información relevante de su vida personal?

¿Si usted labora más de ocho horas diarias, están remuneradas?

¿La Empresa conoce sus necesidades e intereses

C. Consentimiento informado

NORMATIVA Ley 1090 de 2006, artículo 2 (5). Confidencialidad. Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente

daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad.

Ley 1090 de 2006, artículo 29: La exposición oral, audiovisual o ilustrativa con fines didácticos o de comunicación no debe permitir la identificación del participante, o de la institución, si el medio usado permite la identificación del sujeto debe ser con su consentimiento.

Resolución 8430 del 2003 Artículo 8:

En las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándose solo cuando los resultados lo requieran y este lo autorice.

Artículo 11: Para efectos de este reglamento las investigaciones se clasifican en: categoría a). Investigación sin riesgo: Son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas y psicológicas o sociales, de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: Revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta.

Título del estudio: Influencia de la felicidad en la calidad de vida de los trabajadores del área de Tesorería de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.

Investigadores: _____

D. Producto Multimedia: Ubicar el link del producto desarrollado.

<https://www.youtube.com/watch?v=a0ifDcuI5o4>

E. Registro fotográfico



Fachada Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá



Edificio de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá