

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades

**Felicidad en el Trabajo: Proyecto Happiness
Aplicado en la empresa The Edge**

Belén Espinosa Crespo

Ana María Viteri Trujillo, Ph.D , Directora de Trabajo de Titulación

Trabajo de Titulación presentado como requisito parcial
para la obtención del título de Licenciada en Psicología

Quito, diciembre de 2014

Universidad San Francisco de Quito
Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades

HOJA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

**Felicidad en el Trabajo: Proyecto Happiness
Aplicado en la empresa The Edge**

Belén Espinosa Crespo

Teresa Borja, PhD
Directora del Trabajo de Titulación _____

Gustavo Villacreses, Sic. Clín.
Miembro del Comité de Trabajo
de Titulación _____

Carmen Fernández-Salvador, PhD
Decana del Colegio de Ciencias
Sociales y Humanidades _____

Quito, diciembre de 2014

© DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma: _____

Nombre: Maria Belén Espinosa Crespo

C. I.: 0103607438

Lugar: Quito, diciembre de 2014

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a la vida por las oportunidades que me ha dado de trabajar con personas en el trabajo interior y su bienestar, a ti mi Dios por presentarme escenarios que me permitan trabajar con seres humanos capaces de reconocer su luz innata y proyectarla a los demás a través del amor verdadero. A mi esposo Juan Andrés por todo el apoyo, el amor y la luz brindada. Mi Familia, mi motor, mi impulso para cumplir mis metas, mi pasión la Psicología y el trabajo con seres de luz.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios, mis padres y hermanos por acompañarme en este caminar de aprendizajes. A mi esposo por tanto amor y apoyo en esta meta cumplida, gracias por siempre estar ahí. Además a la Universidad por abrirme espacios de comprensión y continuo aprendizaje, a The Edge por permitirme ser parte de un desarrollo integral de ser humanos maravillosos.

RESUMEN

Antecedentes: Nick Marc's crea una escala de medición para las organizaciones en el 2012, con el fin de identificar el nivel que existe de felicidad en el trabajo, y así su escala de medición de clima laboral se convierte en un proyecto que ya miles de multinacionales han acoplado a sus estrategias anuales de Recursos Humanos buscando potencializar el capital humano con la idea de crear individuos leales, creativos, líderes y comprometidos con la organización. En el estudio se ha anclado la teoría de la psicología positiva que vendría a ser según Selligman (2004), un cambio de visión en la psicología porque desde el inicio de la misma se ha venido tratando a los pacientes desde un punto de vista de la enfermedad mental, y con ésta propuesta se intenta ver desde todos los ángulos positivos en donde se argumenta con conceptos de optimismo, felicidad y bienestar, los mismo que según Godoy (2004), son emociones positivas que están en un continuo juego de cómo vemos la vida ante circunstancias negativas y confrontadoras. Por otro lado, la Psicología organizacional, según Brunet (1999), ha estado continuamente ligada a la Psicología Positiva puesto que está potencializando el ser interno de las personas y enfocándose en la manera en que las mismas se desenvuelven en las organizaciones. Según el autor el manejo del departamento de talento humano tiene el deber de velar por los individuos y construir escenarios apropiados para el desarrollo de la creatividad y la motivación diaria.

Método: La muestra se obtuvo de la Consultora de desarrollo organizacional The Edge. Los 40 integrantes de la consultora participaron para poder así construir una muestra que sea representativa, de los cuales fueron 31 mujeres y 9 hombres de nivel socio-económico medio-alto y bajo y con una edad promedio de 33 años. El estudio que se consideró apropiado fue el de correlación puesto que se intenta comprobar la hipótesis de que los trabajadores felices son más creativos en las empresas.

Resultados: El estudio correlacional concluyó que no hay significancia en cuanto a que los trabajadores felices son más creativos.

Conclusiones: Con esto se concluye que quizás la muestra es muy pequeña, y que además la encuesta está desarrollada para medir más variables como la productividad, liderazgo, apoyo, entre otras. La muestra no tiene equidad en cuanto al género de los participantes, puesto que la mayoría de colaboradores de la consultora son mujeres y esto no nos da un análisis claro a cerca de la relación entre las variables.

Palabras clave: *Psicología Positiva, Felicidad, Emociones Positivas, Psicología Organizacional, Creatividad, Clima Laboral, Motivación.*

ABSTRACT

Background: Nick Marcs created a measurement scale for organizations in 2012, in order to identify the level of happiness that exists at work, and thus his measurement scale of work environment becomes a project that many multinationals have coupled to its annual human Resources strategies in order to potentiate human capital with the idea of creating loyal, creative, leaders individuals committed to the organization. The study has anchored the theory of positive psychology that would become according to Selligman (2004), a change of vision in psychology since that, for many it has been considered from a point of view of mental illness, and with this proposal we try to see from all the positive angles where it is argued with concepts of optimism, happiness and wellbeing, the same that, according to Godoy (2004), are positive emotions that are in a continuous game of how we see life in negative and confrontational circumstances. On the other hand, organizational psychology, according to Brunet (1999), has been continually linked to positive psychology, since it fortifies the inner being of people as well as focusing on how they behave in organizations. According to the author the management of human talent department has a duty to ensure individuals and construct appropriate scenarios for the development of creativity and daily motivation.

Method: The sample was obtained from organizational Development Consultant The Edge. The 40 members of the consulting participated to construct a sample that is representative, of whom 31 were women and 9 men, medium-high and low socio-economic level, and with an average age of 33 years. The study, which was considered appropriate, was one of correlation, since it attempted to verify the hypothesis that happy workers have more creativity in organizations.

Results: The study concluded that there is no significant evidence of correlation between happiness and creativity at work.

Conclusions: This concludes that perhaps the sample is very small, and that also the survey was developed to measure more variables such as productivity, leadership, support, and more. The sample does not have equity in gender of the participants, since most of the consulting partners are women, and this does not give us a clear analysis about the relationship between the variables.

Keywords: *Positive Psychology, Happiness, Positive Emotions, Organizational Psychology, Creativity, Employee Satisfaction, and Motivation.*

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	7
Abstract	8
INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA	
Antecedentes	10
El problema	11
Hipótesis	13
Pregunta(s) de investigación	14
Contexto y marco teórico	14
Definición de términos	15
Presunciones del autor del estudio	17
Supuestos del estudio	18
REVISIÓN DE LA LITERATURA	18
Géneros de literatura incluidos en la revisión	20
Pasos en el proceso de revisión de la literatura	20
Formato de la revisión de la literatura	20
METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	52
Justificación de la metodología seleccionada	52
Herramienta de investigación utilizada	53
Descripción de participantes	54
Fuentes y recolección de datos	56
ANÁLISIS DE DATOS	
Detalles del análisis	57
Importancia del estudio	58
Resumen de sesgos del autor	59
CONCLUSIONES	60
Respuesta(s) a la(s) pregunta(s) de investigación.....	60
Limitaciones del estudio.....	60
Recomendaciones para futuros estudios.....	61
Resumen general.....	62
REFERENCIAS	64

INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA

La encuesta ha basado su aplicación en un enfoque de la psicología positiva citando a Seligman y algunos mentores de dicha disciplina los mismos que serán mencionados a continuación.

La felicidad, se puede considerar como un estado general que se consigue a través de experimentar estados momentáneos o cortos de felicidad, además de saber diferenciar lo positivo y las adversidades de la vida, según Godoy (2004).

Por otro lado, Nick Marks (2012), acata que la comprensión de la felicidad humana tiene fascinado a filósofos y poetas durante milenios, pero es sólo en las últimas décadas que se han desarrollado medidas fiables de las experiencias de las personas.

Godoy (2004), añade que el sentimiento de sentirnos felices abarca de una manera subjetiva el sentirnos vivos y a gusto, englobando así factores afectivos y cognitivos de la persona.

Marks (2012) acata que todos tenemos la meta de ser felices, es por eso que el proyecto Happiness busca encontrar el resultado de potenciar nuestros recursos tanto físicos, intelectuales como sociales para experimentar plenitud y bienestar en cualquier contexto. La felicidad depende únicamente en un 10% de factores externos y el 90 % dependerá de nuestras habilidades para crear felicidad interna y duradera asevera Nick Marks (2012) fundador de la herramienta del proyecto Happinnes. El Proyecto Happiness, intenta crear colabores más saludables, leales y productivos. El proyecto tiene el propósito de explicar que la felicidad no se ve expresada de manera fija o estática; mas bien esta en continuo movimiento y fluidez, según Nick Marks, creador de la herramienta.

La creatividad juega un papel fundamental en las organizaciones según Frank Berzbach, autor del libro “psicología para creativos”, (2013). El autor describe a la

creatividad como la manera en que los seres humanos nos ingeniamos ideas para crear ideas nuevas e innovadoras en cualquier aspecto que el ser humano se desempeñe, y así sacamos a relucir nuestra recursividad antes situaciones confrontadoras de conflicto. Dicho autor acata que no sólo tiene que ver con nuestra personalidad, si no los métodos que inconscientemente optemos para crear.

La psicología laboral, se centra en el trabajo en organizaciones en el área de Talento Humano, y Brunet , en su libro “ el Clima de Trabajo en las Organizaciones” (1999), añade la importancia de la comprensión de los factores físicos y sociales que influyen en el rendimiento de las personas en el trabajo. El autor acata que el clima laboral dependerá de cómo los empleados interpreten su labor y desempeño dentro su área, además que el nivel de felicidad y positivismo vendrá dado por factores adaptativos.

Antecedentes

La historia de la herramienta Happiness, una breve reseña.

Al hablar de la felicidad, es importante mencionar a Martin Seligman, quien ha desarrollado el término “psicología Positiva”. Luego de haberse dedicado varios años a tratar trastornos mentales y patologías, decide enfocarse en la construcción de competencias y la prevención. Según Seligman (2000, citado en Beatriz Vera 2006), añade que el término de la psicología positiva no es nuevo en el área de la psicología. El autor acata que ya antes de la Segunda Guerra Mundial, la psicología tiene tres aspectos pendientes en los que se enfocaba, curar las enfermedades mentales, incentivar a llevar vidas tranquilas, sanas y productivas y a desarrollar y potencializar los talentos e inteligencia de los individuos.

De acuerdo con Vargas Garrido (2010), la psicología enfocada en el positivismo no es un movimiento filosófico ni espiritual, ni una auto ayuda que promueve el crecimiento espiritual a través de técnicas dudosas. La psicología positiva, como menciona Seligman (2000) vendría a ser una rama de la psicología que busca entender y analizar el comportamiento a través de rasgos del individuo que den pautas de sus cualidades y emociones positivas que han sido ignoradas por el área de la psicología.

La encuesta de Happiness at Work fue generada por Nic Marks, un pionero en la investigación del bienestar por mas de 10 años dentro del mercado americano e inglés, el mismo que creó métodos estadísticos para medir la felicidad, analizar e interpretar los datos de manera que se puede aplicar en ámbitos políticos y sociales. Marks, empieza a estudiar un buen desempeño laboral porque pretendía llegar a saber lo que verdaderamente importa, la Felicidad.

Nic Marks (2012), plantea que los empleados que se encuentran más felices en sus lugares de trabajo a menudo suelen presentar resultados provechosos para la empresa, junto con esto el autor afirma que la felicidad y bienestar laboral tiene un estrecho vínculo con el compromiso que tiene el colaborador con la empresa, proporcionado así un mejor servicio y sirviendo como líderes dentro de la organización.

El tema de Happiness en empresas ecuatorianas encaja muy bien porque se logra incrementar la productividad de la organización a través de baterías de medición diseñadas para mejorar el bienestar y felicidad de los colaboradores, con el fin de llegar a entender que no se debe hablar del departamento de Recursos Humanos porque la personas no somos un recurso somos un potencial humano a desarrollar.

La sociedad siempre ha creído que para ser felices tenemos que tener éxito. Happiness propone cambiar la ecuación de que al ser felices seremos exitosos, tal como

añade Marks (2012), acerca de su herramienta para medir la felicidad en los colaboradores de las empresas. Así mismo brinda retroalimentaciones en los resultados de la prueba incentivando a trabajar por lograr metas deseadas, no por motivaciones externas. Además, el manejo del tiempo es un factor que también analiza la herramienta de la Felicidad para generar un equilibrio en la vida laboral y personal del empleado.

El estudio está diseñado para que los participantes puedan interpretar a la felicidad como un modelo de bienestar y con múltiples factores de interconexión.

El problema

En el Ecuador cada vez existe mayor interés por desarrollar las áreas humanas dentro de las empresas. Existen varias pruebas que estudian el ambiente laboral, pero ninguno que estudie la felicidad grupal o individual como tal. Un aspecto importante de la herramienta que se está estudiando en el presente estudio, es que los resultados son presentados al participante de inmediato con una retroalimentación y con un porcentaje en las áreas más fuertes y débiles con sugerencias personales a los líderes para que se potencialicen y trabajen.

La herramienta Happiness además de medir clima laboral responsabiliza a los empleados de su propio bienestar en la Organización, y a trabajar en lograr creatividad empresarial y balance vida- trabajo, mediante seguimientos bimensuales por parte de un grupo de consultores capacitados por la empresa Happiness at Work. La herramienta también puede abrir puertas a que se estudie la relación entre creatividad con los otros factores que constan en la encuesta, así las empresas tendrán una idea más general de qué es lo que está pasando.

La encuesta intenta crear organizaciones felices, con individuos esenciales para mantener los índices de rotación bajos, individuos capaces de innovar manteniendo la imagen de la organización en lo alto, la escala de medición de Happiness propone además promover los niveles de creatividad a través de un excelente clima laboral.

Las preguntas en la escala de felicidad se caracterizan por ser sumamente objetivas y fiables al momento de medir el factor felicidad como tal, para así brindar los resultados más certeros para dar pautas de lo que está pasando en la organización para así tomar medidas y planes de acción.

Hipótesis

Considerando que dentro del clima laboral hay varios factores que intervienen se puede proponer que existe una relación entre la creatividad y la felicidad en el trabajo, esto se comprobará mediante el presente estudio. Esto podría asociarse a que los empleados más felices generan creatividad organizacional personal y colectiva. A través de esta sospecha se podría saber si los factores que miden creatividad están relacionados a los de bienestar y felicidad en el trabajo para poder trabajarlos y potencializarlas en conjunto.

Preguntas de investigación

La felicidad juega un papel muy importante en la vida del ser humano. Pero ¿Cómo y hasta qué punto la felicidad en el trabajo está ligada con individuos creativos?

Contexto y marco teórico.

La herramienta de Happiness at Work esta avalada por varias teorías humanistas que describen la misma desde una perspectiva de la psicología positiva, la felicidad y la influencia de la motivación dentro del campo de la psicología organizacional y la creatividad organizacional.

Al hablar de la felicidad del ser humano, la perspectiva de la psicología positiva, tiene un rol importante al ver desde un enfoque de la salud mental y potenciar aspectos del individuo. La motivación, bien sea; intrínseca o extrínseca, son factores que influyen en el ámbito laboral, si somos felices estamos motivados y caminamos hacia el éxito. La psicología organizacional ha estado descifrando el manejo del departamento de Talento Humano, intentando organizar y potencializar el capital a través de mantener motivada a la gente, no siempre funciona. Existen factores intrínsecos que se deben tomar en cuenta, como es la felicidad interna, motivación, creatividad, análisis de puestos para así generar mayor satisfacción y buen desempeño.

El propósito del estudio.

Con la encuesta Happiness se puede llegar a demostrar que los empleados mas felices generan mayor productividad, además brindar mejor servicio . Se podría además comprobar la relación que existe en que los empleados mas felices generan mas creatividad en sus tareas, por factores como compromiso y vitalidad. Además, mediante este método de medición de la felicidad en empresas se puede romper con el patrón de rotación de puestos, pues se puede comprobar que los empleados mas felices son menos propensos a renunciar a los cargos.

Por lo general no existe un equilibrio vida-trabajo en las empresas ecuatorianas, es por eso que por medio de esta investigación y retroalimentaciones bimensuales se puede potencializar el encontrar aspectos que fortalezcan las competencias de creatividad disminuyendo el estrés y la excesiva carga laboral para crear felicidad interna en el personal.

Cuando las empresas apoyen a la creatividad individual y desarrollo de competencias innatas, el colaborador se sentirá feliz de poner fuerza a sus decisiones y desempeño laboral.

Es importante además mencionar como parte de una posible solución es hacer un seguimiento mediante *coaching* y acompañamientos sistémicos para ver como los empleados sobrellevan los recursos personales y los acoplan al trabajo. Es por eso que el Proyecto Happiness puede ayudar a comprender las interconexiones de los factores de la felicidad y organizarlos para un mejor equilibrio vida – trabajo del empleado.

El significado del estudio.

Si es que en las empresas se incentiva a la creatividad se generará líderes con competencias en toma de decisiones, adaptación al cambio y a nuevos retos personales y laborales, que por consiguiente se formarán seres humanos trabajando en su ser interior y siendo felices en lo que se desempeñan generando así grandes cambios positivos para la organización.

Además, tiene gran importancia puesto que a partir de ella se pueden realizar planeaciones estratégicas dentro de la empresa de manera anual para poder así identificar qué es lo que no está funcionando con el capital humano y poder así tomar resoluciones inmediatas y no desmotivar a los colaboradores de la empresa.

Definición de términos

Psicología Positiva.- Vera (2006), se refiere a la Psicología Positiva cómo la manera completa que comprende al ser humano en toda su dimensión. Además añade que es una forma de ver a la mente humana desde el punto de vista de la salud mental, las emociones positivas, el optimismo, el bienestar y la felicidad plena, junto con el crecimiento interior y desarrollo de aptitudes adaptativas a situaciones adversas.

Psicología Humanista.- Páez, Gutiérrez, Valdivia y Luciano (2006) se refieren a la Psicología Humanista como el camino hacia la autorrealización y el trabajo interno de las personas viendo así a ser humano como un todo y no como un ser humano aislado.

Psicología Organizacional.- Landy, F. J., Conte, J. M., Ponce, L. R., & Vázquez, E. L. (2005), añaden que vendría a ser la aplicación de los métodos y principios psicológicos, junto con la teoría y la práctica psicológica puesta en un escenario laboral. La misma que según dichos autores comprende con áreas de desarrollo como *coaching*, desarrollo organizacional, clima laboral, selección de personal, nómina y pagos, etc. Además mencionan los autores mencionados que es un área que busca el bienestar completo del potencial humano combinando así las áreas de trabajo anteriormente mencionadas.

Clima Laboral.- Brunet, L. (1999), define al clima laboral, como el escenario que se construye en un ambiente de trabajo sea éste favorable o no para los trabajadores. El mismo que de acuerdo al autor se trabaja día a día mediante test, grupos focales, encuestas

y trabajo personal para que mejore y éste influya en la productividad, pertenencia y liderazgo organizacional.

Motivación.- Schein (1993), explica a la motivación como el anhelo por utilizar las capacidades y estar actualizados para poder tener los recursos necesarios para cumplir metas y logros que favorecen el crecimiento personal del individuo.

Creatividad.- Berzbach, F. (2013), describe a la creatividad como la manera en que las personas producimos ideas nuevas y las asociamos a cualquier ámbito humano, no solamente en cosas tangibles si no en maneras en que expresamos nuestra recursividad como por ejemplo en circunstancias adversas.

Presunciones del autor del estudio

Se espera que mediante las encuestas aplicadas se obtenga información válida para el análisis. Se considera que el análisis de los resultados dependerán de la honestidad con la que respondan a cerca de su nivel de satisfacción laboral, se presume que la gente puede no responder las preguntas de manera objetiva aunque esta no sea la norma. La encuesta tiene un tiempo determinado en el que se le puede aplicar, los participantes estarán al tanto de dicho tiempo, es por eso que se presume que lo harán a la brevedad posible para poder obtener los datos y analizarlos.

Supuestos del estudio

La investigación y la hipótesis planteada acerca de que los empleados felices generan mayor creatividad en la empresas puede formular futuras investigaciones para

explorar en temas como este en el Ecuador. Se supone que los niveles de felicidad obtenidos en la encuesta no tendrán influencia de diferencia de género o edad.

Según el autor Nick Macks, (2010) habla de la felicidad como un todo, con esto se supone que las personas felices se desempeñan con este sentimiento en todas las áreas de su vida.

A continuación en la Revisión de la Literatura, seguido por la definición de la metodología de investigación aplicada al estudio, se detalla los datos encontrados con el análisis y las conclusiones de investigación.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Géneros de literatura incluidos en la revisión

Fuentes.

La información recaudada para la investigación ha sido obtenida de la página Oficial de la herramienta Happiness, revistas indexadas, libros especializados obtenidos de la biblioteca de la Universidad San Francisco de Quito, biblioteca de la Universidad Católica de Quito y la FLACSO.

Pasos en el proceso de revisión de la literatura

La revisión de la literatura fue realizada mediante búsqueda en internet de páginas web sobre la herramienta Happiness, además documentos y libros de psicología positiva, la felicidad, psicología humanista, motivacional y psicología organizacional. La investigación se realizó en la biblioteca de la Universidad San Francisco de Quito, Biblioteca de la Universidad Católica de Quito y Universidad Flacso, con el fin de obtener libros relacionados al estudio. La herramienta Happiness de donde se extrajo gran cantidad de la información esta ya aplicada a empresas que servirán también como pautas para el desarrollo del proyecto.

Formato de la revisión de la literatura

La información va a estar detallada de acuerdo a los temas de estudio, primero se describe la Psicología Positiva, las emociones positivas y dentro de ella se hablará de la felicidad, el bienestar y el optimismo; para luego dar paso a lo que sería la introducción a

la psicología Humanista. Finalmente, se describe el funcionamiento de la psicología organizacional con una breve explicación de sus áreas de aplicación para luego enfatizar en el tema de clima laboral, la motivación y la creatividad organizacional.

Tema 1: Psicología Positiva.

Introducción de la psicología positiva.

La psicología positiva e ha tomado en cuenta desde la propuesta de Seligman & Csikszentmihalyi (2000, citado en González 2004), añaden que tradicionalmente la psicología ha sido categorizada y enfocada en el estudio de las patologías mentales y su tratamiento. El estudio de la enfermedad mental ha logrado un gran campo de información para dar paso a lo que hoy en día sería el funcionamiento mental humano, contribuyendo al desarrollo de diversas terapias farmacológicas y psíquicas.

Los autores citados por Gonzalez (2004), postulan que por dar énfasis a la psicología clásica en la enfermedad o en la patología se ha dejado de lado la naturaleza humana con todos sus aspectos positivos, como son, el bienestar, la felicidad, optimismo y la esperanza.

Por lo tanto a lo largo del estudio de la psicología se ha descuidado los factores que potencializan el desarrollo del ser humano, plantean Seligman & Csikszentmihalyi (2000). Por otro lado, los autores Gillham & Seligman Davidson (1999, citados por González, 2004), aseveran que desde que se empieza a estudiar y hablar de la psicología Positiva se empieza a pensar que el ser humano es mucho más que sufrimiento y enfermedad, que tiene una excelente capacidad para adaptarse y encontrar sentido a su diario vivir, que es capaz de aprender y comprender de sus experiencias traumáticas. A su vez Avia & Vázquez (1998), acatan que es importante que el ser humano tenga ideas esquematizadas

sobre respuestas y entendimientos ante los tristes y malos momentos, los mismos autores añaden a ésta idea que estas ideas de sufrimiento son preconcepciones producto de la cultura de la victimología. Es así como propone Bonanno (2004, citado por González, 2004), que los psicólogos han venido subestimando la inmensa capacidad del ser humano de resistir, de ser resilientes frente a problemas.

Vera (2006) añade que el término resiliencia viene del latín *resilio* que se entiende como regresar al pasado, atrás, resaltar, volver de un susto, problema. Para la psicología, sería como la capacidad que tiene la persona de sobrellevar o superar las adversidades o problemas y poder así desempeñarse de manera exitosa luego del conflicto, trauma, etc.

Seligman (2004), siendo el presidente de American Psychological Association, habla de la importancia de la psicología positiva en relación a las fortalezas y virtudes de los seres humanos, teniendo un fuerte herramienta innata para afrontar la adversidad. Se refiere a que los pilares del bienestar y el saber afrontar están radicadas en la percepción e importancia que uno les dé.

La psicología positiva trata dentro de su contexto a lo que serían las emociones positivas, las mismas que serán descritas a continuación.

Las Emociones Positivas.

Fernández-Berrocal, y Extremera, (2009), sugieren que el estudio de las emociones positivas, los rasgos positivos y las organizaciones positivas son temas primordiales en el estudio del comportamiento humano.

Seligman (2000), destaca que éstas son catalogadas como positivas porque dan paso a que se genere un pensamiento que favorece al empoderamiento y no generan

malestar alguno. Por otro lado, Fredrikson (1998, citado por Fernández-Berrocal y Extremera, 2009), basa su estudio acerca de las emociones positivas como el saber afrontar lo negativo desde una perspectiva flexible y fluida, las mismas que serían vitales para supervivencia de manera que generen recursos a medio y largo plazo.

Seligman (2012) , en su obra “ La Auténtica Felicidad” da mucha importancia a qué percepción tenemos de la vida. El autor da importancia a llevar una vida con afecto positivo puesto que, el funcionamiento del afecto desde un punto positivo puede hacer que las personas actúen con un enfoque que favorezca el comportamiento resiliente. El autor, hace mención a la gran diferencia entre la felicidad duradera y momentánea, hablando que la duradera está repleta de fortalezas y virtudes, mientras que la momentánea viene cargada de placeres banales, éxtasis y alegrías vacías. Seligman, por su gran afición a la felicidad duradera, siente gran curiosidad por descubrir de dónde viene, y qué influye y difiere de cada individuo. Seligman, (2012), hace referencia sobre el buen humor y la afectividad diciendo que ambos tienen un componente hereditario marcado. El autor llegó a concluir que las personas pueden desarrollar éstas aptitudes para desarrollar la afectividad tanto positiva como negativa dependiendo del componente hereditario y los factores internos o externos.

La felicidad, una maravillosa forma de explicar desde la psicología positiva estará detallada a continuación.

La Felicidad.

González (2004, citada en Csikzentmihalyi ,1999) , explora la felicidad desde otra perspectiva, la experiencia de flujo, que sería entrar en estado de concentración absoluta, y sentir que nada más importa, de tal manera que las personas ocupan su tiempo en una

actividad por el simple hecho de hacerla. El autor anteriormente citado al hablar de la felicidad, dice que ésta se encuentra presente en todo cuanto concierne al ser humano. La felicidad está implicada en todos los ámbitos de nuestra vida jugando un papel muy importante en lo que será nuestro desempeño diario.

González (2004), habla del término “felicidad” como algo que puede plantearse como un rasgo o un estado de la mente. Lo define como dos perspectivas, la una vendría a ser el considerar a la felicidad como un estado general que los seres humanos van construyendo de manera parcial o situacional, la otra perspectiva podría decirse tal como la describe la autora que se consideraría como un sentimiento general de tomar partida de los momentos duros de la vida y leerlo de una manera positiva. Para la autora, la felicidad es un concepto que puede abarcar también el bienestar subjetivo y la satisfacción vital, incluyendo aspectos afectivos y cognitivos. Degg y Van Zonneveld (1987, citados por González, 2004), describen a una persona feliz como alguien que puede contar con más años de vida que una persona que no tiene momentos felices.

Las emociones positivas un componente esencial visto desde la perspectiva de la psicología positiva favorece también a tener una vida plena al igual que el bienestar el mismo que será explicado de manera detallado a continuación.

El Bienestar.

Según Ryff y Keyes (1995, citados en Fernández y Extremera, 2009), definen al bienestar psicológico como una dimensión que se puede evaluar mediante los resultados de haber vivido. Así mismo Ryff y Keyes (1995), plantean una perspectiva que une las teorías del desarrollo óptimo, el buen funcionamiento mental y el ciclo vital. Los autores

explican que el bienestar viene explicado según la edad del individuo, el sexo, la cultura y la apreciación positiva de sí mismo.

Como continuación, González (2004) habla del bienestar subjetivo, el mismo que se refiere a que las personas perciben sus experiencias y su vida y dan a éstas conclusiones cognitivas y afectivas las mismas que se alcanza cuando evalúan su existencia. La autora añade que la felicidad es el bienestar subjetivo mientras se experimentan sensaciones agradables y pocas desagradables, o cuando se siente placer o en modo de interés por alguna actividad. Por otro lado, Csikszentmihalyi (1998), citado en el estudio sobre la psicología positiva aplicada a la formación del profesorado considera que la felicidad visto desde un enfoque más espiritual no está vista por objetos materiales, sino un estado de la mente, es así como ciertas personas tienen la facultad de estimular dicho estado mental mediante estrategias cognitivas.

Beatriz Vera (2006), enfatiza sobre la importancia de las emociones positivas para poder sobrellevar adversidades y malos ratos generadas por las emociones negativas para sobreponerse y salir adelante. Vera (2006), en su modelo La Psicología Positiva : una Nueva Forma de entender la Psicología, añade que al fortalecer las emociones positivas y hacerlas prevalecer en el día a día se puede utilizar en terapia de prevención afrontamiento de problemas.

Es importante mencionar el optimismo que será detallado a continuación para seguir con la explicación de la psicología positiva.

El Optimismo.

Lo esencial es el cómo evaluamos nuestra vida sostiene Diener (2000 ,citado por González ,2004). En referencia a Seligman (2012), la psicología positiva da paso a que se

consideren las áreas fuertes y patrones de comportamientos favorables en los seres humanos para así entenderlos como un individuo optimista y resiliente.

Al hablar del optimismo, Gonzalez (2004), sostiene que puede estar ligado o especificado como una característica cognitiva, una expectativa, meta sensible a algo que se cree que puede pasar. Por otro lado, el optimismo no es solo una fría cognición sino que también un gran motor de motivación de acuerdo con Peterson (2000, citado por González, 2004).

Todas las personas enfrentan dificultades, pero las personas con aptitudes optimistas son quienes emplean mecanismos de acción con esperanza de solución de acuerdo a Avia y Vázquez (1998, autores nombrados por González. Si se habla de optimismo la autora se refiere al mismo como algo constituido de la vida y que para los seres humanos se les es fácil aprender. Seligman (2004), describe al optimismo como un rasgo que nos sirve para dar pautas de cómo las personas experimentan sus experiencias.

Según el autor, las personas con ésta característica ven las adversidades de la vida como pasajeras y momentáneas que pueden ser controladas con pensamientos que favorecen los sentimientos de tristeza y desasosiego. Las personas pesimistas, por el contrario, creen que quedarán estancados en los problemas para siempre y no podrán controlarlos, añade Seligman (2004).

Vera (2006), en su estudio acerca de la Psicología Positiva refiere a los autores (Peterson y Bossio, 1991; Scheier y Carver, 1993) quienes opinan que el optimismo es una característica psicológica disposicional que depende de las expectativas positivas que el individuo proyecte a futuro y que éstas dependerán de variables como la perseverancia, el logro, la salud física y el bienestar. Seligman (2002), considera que el optimismo también

puede actuar potenciando el sentimiento de bienestar en personas que estando bien quieran mejorar su calidad de vida.

Luego de haber descrito de manera detallada la psicología positiva y sus componentes, se dará paso a lo que sería una breve introducción a la psicología humanista y su trabajo en el desarrollo humano

Tema 2 : Psicología Humanista

Introducción a la Psicología Humanista.

De acuerdo con Rosenberg y Rogers (1981) la terapia Humanista nació del estudio e interés de varios autores, entre ellos Freud, Rogers, Maslow, Dewey y Szasz. Los expertos mencionados sentían la gran fascinación de expresarse a través de las experiencias personales, su ética, normas y vivencias. La visión de la autora era llegar a comprender de dónde vienen todos los comportamientos, emociones, experiencia de vida para luego plantearlos en el “aquí y el ahora”, el cual propone al individuo centrarse y enfocarse en lo verdaderamente es y luchar por lo que verdaderamente es.

Rosenberg y Rogers (1981) señalan que desde la perspectiva del Humanismo, no se pone ninguna etiqueta al individuo de padecer de un trastorno o desorden mental y tratamiento, si no que la persona ha venido acarreado bloqueos y represiones de lo que verdaderamente desea, ya sea por influencia de factores externos. La terapia Humanista, lo que plantea hacer es acompañar al sujeto en una búsqueda de sus emociones reprimidas, y convertirlas en realidades creando un entorno placentero para el individuo. Así mismo Rogers (1981), plantea que el individuo tiene las herramientas internas para auto direccionarse hacia lo positivo y negativo buscando la autorrealización.

La Psicología Gestalt está muy ligada a la terapia y perspectiva Humanista, Woldt y Toman (2007), acatan que los seres humanos tendemos a ir a la salud de manera innata, y que por lo mismo el individuo suele tener la tendencia de estar en continua actualización y desarrollo para permanecer satisfecho en todas sus necesidades. Los autores hablan de cómo es que el individuo llega a integrarse consigo mismo y experimentar y desarrollar el deseo de crecer sin que nada impida su autorrealización, según los autores nombrados, el crecer y estar siempre en actualización es el buscar la meta de la Gestalt, el proceso de autorrealización mencionado por Terrés y Herrera, (2001), resaltan que el camino a la autorrealización y a la consolidación consigo mismos implica lucha y sufrimiento, pero impulsa a que el desarrollo, aceptación de sí mismo y su realidad sea totalmente válida. Dichos autores añaden a esto con que el individuo necesita visualizar y enfocarse en imaginar cómo se siente con sí mismo y lo perciben los demás. Monroy, Rozo y Sierra (2006), añaden que la conceptualización del Humanismo está enfocada en individuos resilientes, capaces de experimentar estados de felicidad y dicha, capaces de aceptarse, perdonarse, y saber distinguir sus aspectos fuertes y débiles de manera saludable.

Luego de haber descrito la psicología positiva, humanista con sus componentes y objetivos, es importante detallar más a fondo en el tema de interés de éste estudio, el área de Talento humano. Para ello, es importante primero entender cuál es la función y los departamentos de la psicología organizacional

Tema 3: La Psicología Organizacional

Introducción a la Psicología Organizacional.

Antes de empezar con la descripción de lo que sería la psicología organizacional, es importante mencionar qué es una organización y cuál es su fin. De acuerdo con Landy,

Conte, Ponce, & Vázquez(2005), vendría a ser un grupo de personas enfocadas en un fin común que continuamente están desarrollando procedimientos para el desarrollo de mercadería, productos y servicios específicos. Existe también la teoría organizacional clásica expuesta por Landy, Conte, Ponce, & Vázquez (2005), la misma que intenta describir como las distintas configuraciones que existen de manera aislada a lo que esté sucediendo en cuanto a la conducta individual de los colaboradores de la organización.

Las organizaciones formales tienen una estructura previamente concebida, la misma que ha sido diseñada con el fin de dividir los labores y roles ejecutivos dentro del área laboral para así ver los niveles y rangos con los salarios correspondientes de acuerdo con Landy, Conte, Ponce, & Vázquez (2005),

La definición más simple de la Psicología Organizacional según Landy Conte, Ponce, & Vázquez, (2005), vendría a ser la aplicación de los métodos y principios psicológicos, junto con la teoría y la practica psicológica puesta en un escenario laboral. Por otro lado la organización *Society for Industrial and Organizacional Psychology*, citada en Landy Conte, Ponce, & Vázquez, (2005), reconoce la actuación de los psicólogos organizacionales cómo su principal funcionamiento en la interdependencia de individuos, organizaciones y sociedad, el impacto de los organismos del estado, conciencia del consumidor y las habilidades cambiantes en la naturaleza del trabajador. Los encargados de un departamento de Recursos Humanos en una empresa deben estar dispuestos a facilitar procesos de diálogo, resolución de conflicto, siendo como consultores en todas las organizaciones, añaden los autores previamente mencionados.

Según los autores, Landy Conte, Ponce, & Vázquez, (2005), el campo de la psicología laboral involucra ideas de la psicología social con pilares teóricos de comportamiento organizacional, los autores mencionan que tiene una estrecha relación con

las emociones y el factor motivacional. La psicología organizacional está complementada por áreas de desarrollo tales como la equidad laboral y salarial, motivación, estrés, bienestar laboral, responsabilidad social, clima o ambiente de trabajo y desarrollo organizacional de acuerdo a Ordoñez (1996). De acuerdo con Schein (1993), el estudio de la psicología en las organizaciones incrementaron en medida que los métodos le permitieron al especialista medir la problemática del capital humano en la organización y poner en prueba sus ideas con la investigación empírica. Las primeras herramientas de medición que se aplicaron fueron las empleadas para evaluar el desempeño laboral y contratar y seleccionar colaboradores. Schein (1993), añade que desde el principio de la psicología organizacional se tuvo claro que para temas de contratación el encargado tenía que tener claro los requerimientos de la empresa para el cargo. Con éstos cambios implementados en las empresas, existió un acercamiento entre el psicólogo y el trabajador, lo cual iba fortaleciendo los vínculos en el trabajo, existía más sentido de camaradería añade Schein (1993).

Gardner (2002, citado en Landy Conte, Ponce, & Vázquez, 2005) añade que la Psicología ha olvidado cómo es que los colaboradores de las empresas expresan sus experiencias diarias en el trabajo, las metas, su vida e inquietudes que son llevadas al ámbito laboral como un escenario de todos los días. Gardner, Csikszentmihalyi y Damon (2001, en Landy Conte, Ponce, & Vázquez, 2005), acatan que un buen trabajo es el cual impulsa un alto nivel de maestría junto con las implicaciones del trabajo en un mundo más amplio.

Schein (1993), añade que mientras los psicólogos estudiaban al trabajador se iban dando cuenta que las técnicas de premio y de castigo no funcionaban y desmotivaban el desempeño del colaborador. El autor añade que más bien los estudios se enfocaron en

cómo motivador al personal, concluyeron con esto que un factor motivacional externo podría ser el alza salarial y el ascenso y se podría manejar las reprimendas como castigos. Cuando se estudiaba cómo motivador al empleado, el autor señala que se encontró que existe una estrecha relación con la productividad y la ética organizacional.

Kristoff (1996, citado por Ordoñez ,1996), menciona que tanto el trabajo como las personas son variables importantes a considerar al momento de ver las características para ver si encajan con los atributos o demandas de la organización. La psicología organizacional según Landy Conte, Ponce, & Vázquez, (2005), tiene dos ramas que serían; la psicología enfocada de manera individual al reclutamiento, selección, desempeño, promoción, rol de pagos y salario del personal. La otra rama de la psicología organizacional sería el manejo del departamento de Recursos Humanos en general con tareas de supervisión en planeación estratégica, selección, análisis de cargos, clima y ambiente laboral.

Capacitación laboral y desarrollo organizacional.

El departamento de capacitación, aprendizaje y desarrollo dentro de las empresa está asociado a la adquisición sistémica de aptitudes, habilidades y competencias, que se van mejorando con el tiempo de acuerdo Goldstein y Ford (2002, citado en Landy Conte, Ponce, & Vázquez, 2005). El aprendizaje es fundamental en el área de capacitación, se considera que es un cambio permanente en la cultura organizacional y personal. Kraiger, Ford y Salas (1993, citado en Landy Conte, Ponce, & Vázquez, 2005), se refieren a tres grandes categorías claves al hablar del área de capacitación y aprendizaje. Resultado cognoscitivo, el cual hace referencia a las normas, la ética y principios. Los resultados en habilidades los cuales están expresados en procedimientos experimentales relacionadas a

las habilidades motoras. Y por último los resultados afectivos, expresados en actitudes, creencias que ponen al individuo frente a un comportamiento.

Landy (2005), añade sobre la importancia de distinguir la diferencia entre la capacitación y el aprendizaje, puesto que la capacitación está bajo el concepto de una experiencia forzada y planeada con la cual se espera una respuesta positiva, el aprendizaje, por otro lado, viene del producto de experiencias informales no planeadas, a las cuales el autor las llama espontáneas. Existen diferentes tipos de capacitaciones basadas en diversos temas de interés colectivo menciona Ordoñez (1996), las capacitaciones siempre deben ser introducidas, tener entrenamiento de equipos, desarrollo de facultades transculturales, creación de líderes, alta gerencia y administración en general.

Goldstein y Ford (2002, citado en Landy Conte, Ponce, & Vázquez, 2005), han desarrollado un modelo de capacitación basado en tres necesidades de capacitación, el cual facilita la comprensión sistemática de qué áreas potencializar, qué temas y métodos y en qué personas hacerlo. Los tres pasos para el análisis de necesidades de capacitación son: Análisis organizacional que corresponde el análisis de las metas planteadas y entrenamiento en las mismas. Análisis de la barrera, optimizar las tareas y competencias de los empleados para un óptimo desempeño, y por último, análisis de la persona, encargada de revisar las habilidades individuales para explorar qué áreas trabajar en el colaborador.

Al hablar de las organizaciones en aprendizaje es importante mencionar a Peter Senge (1993), autor de “La Quinta Disciplina”, quien postuló al mundo la idea de crear organizaciones y empresas que aprendan. Las organizaciones abiertas al aprendizaje, están en continuo enriquecimiento, compartiendo conocimientos, innovando y proponiendo nuevos temas de acuerdo con Jeppensen (2002, citado en Peter Senge 1993). Según el autor nombrado, las características típicas de una empresa que aprenden son: solución de

problemas, innovación, flexibilidad, experimentación, retroalimentación productiva y escucha activa.

En el departamento de Recursos Humanos, existe también el área de desarrollo. Ésta área según Landy, Conte, Ponce, & Vázquez, (2005), tiene un enfoque que va hacia la proporción de instrumentos que impulsan y fortalecen el cambio organizacional y cultural de la empresa a los cuales los autores recomiendan abordar mediante grupos focales para ver las necesidades, capacitaciones, encuestas, entrevistas, etc.

Goldstein y Ford (2002, citados en Landy, Conte, Ponce, & Vázquez, 2005), añaden que los líderes y colaboradores que desempeñen sus funciones en áreas de dirección tienen que tener sesiones de desarrollo personal e interpersonal para tener éxito organizacional. Es por eso que los autores citados anteriormente añaden que los líderes dan un alto potencial de productividad en tiempos de dificultad y adversidades a la organización. Las exigencias hoy en día son cada vez más fuertes, la globalización ha hecho que los trabajadores estén cada vez más familiarizados con el uso de tecnología de punta y *software* útiles para cada área mencionan los autores. El área de desarrollo intenta capacitar y crear colaboradores con competencias críticas en liderazgo, solución de conflicto, pensamiento inductivo y deductivo, estrategia y planificación de acuerdo a Hollenbeck y McCall (1999, citados en Landy, Conte, Ponce, & Vázquez, 2005),

Day (2001, citado en Landy, Conte, Ponce, & Vázquez, 2005), hace mención a la diferencia entre el desarrollo del líder y el desarrollo del liderazgo. El autor añade que al desarrollar al líder las empresas deben enfocarse en desarrollar competencias y aptitudes individuales, en cambio hace mención que cuando se intenta potencializar el liderazgo se debe enfocar el trabajo en la construcción de habilidades sociales y interpersonales

colectivas, para disminuir conflictos colectivos y trabajar en proactividad y cooperación. Como continuación se detallará detenidamente el papel del líder en las organizaciones.

Liderazgo.

El liderazgo en las empresas juega un papel fundamental en el desempeño y funcionamiento del clima organizacional de acuerdo con Landy, Conte, Ponce, & Vázquez (2005). Dichos autores también hacen mención al liderazgo transformacional, el mismo que describe cómo funciona la conducta de los líderes organizacionales, políticos, religiosos, etc. Y en el caso de la empresas, éstos continuamente están motivando y transformando a sus compañeros de trabajo y subordinados mediante competencias muy bien puestas como sería la justicia y moralidad. Al hablar del liderazgo transaccional, éstos líderes están demostrándose a los demás como personas que persiguen sus metas e impulsando a sus compañeros a por ejemplo el cumplimiento del plan de producción anual añaden Landy, Conte, Ponce, & Vázquez (2005). los líderes son muy atractivos para los demás en las organizaciones, son optimistas, entusiastas y continuamente fomentan un clima laboral favorable añaden los autores anteriormente citados.

De acuerdo con Casado (2010), las personas que tienen competencias relacionadas al liderazgo suelen presentarse de manera feliz creativa y recursiva en todos los ámbitos de su vida, considerando cada escenario como un aprendizaje. Por otro lado, Landy, Conte, Ponce, & Vázquez (2005), se refieren a que mención a que las organizaciones con líderes son empresas que continuamente crecen reciben retroalimentación positiva lo cual genera progresos.

Los líderes organizacionales son quienes proyectan el estilo de clima organizacional en las empresas, son quienes apoyan en el desarrollo y construcción de

relaciones positivas. Continuando con esto, Day (2001, citado en Landy, Conte, Ponce, & Vázquez, 2005), habla acerca de la diferencia que existe entre el desarrollo del líder y el desarrollo del liderazgo como tal cuando se desea desarrollar al líder el capacitador necesita enfocarse únicamente en el desarrollo de competencias y aptitudes individuales en su trabajo diario. Por otro lado, al hablar del desarrollo y liderazgo en cuanto a su preparación el autor menciona que la organización debe ser la encargada de lo que sería la construcción de habilidades y aptitudes sociales haciendo mención en el desarrollo conjunto de inteligencia emocional, intrapersonal e interpersonal.

Coaching, un acompañamiento en procesos de cambio organizacional y personal.

El *coaching* ha sido usado como una herramienta fundamental en el área de recursos humanos y desarrollo organizacional de acuerdo con Otazo y Hollenbeck (1999, citado en Landy, Conte, Ponce, & Vázquez, 2005), ellos hablan de el *coaching* como una herramienta y forma de acompañamiento en procesos internos y de crecimiento individual y colectivo de un individuo y empresa. El *coaching* se basa como Hollenbeck (1999, citado en Landy, Conte, Ponce, & Vázquez, 2005), mencionan en a partir de preguntas poderosas llevar a una organización a una comprensión absoluta de lo que sucede y a lo que se quiere llegar.

Como continuación, Hollenbeck (2011, citado en Schein 1993), menciona que ésta herramienta puede hacer un acompañamiento eficaz al momento de guiar a los ejecutivos de altos rangos, puesto que se llega a entender con el *coaching* qué hacer para poder mediar entre lo que pasa adentro y afuera de la empresa sobretodo con un equilibrio vida-trabajo. Landy, Conte, Ponce, & Vázquez, (2005), sugieren la importancia que existe dentro del *coaching* al trabajar en temas de adaptación al cambio. Ellos suponen que los

seres humanos somos seres que nos resistimos al cambio de manera natural, ésta herramienta intenta explicar la importancia de los cambios y los aprendizajes que vienen acompañando a cada etapa nueva. Casado (2010), habla de la palabra insight, la misma que según ella hace referencia a saber qué es lo que cada individuo necesita para así poder hacer introspección y poder seguir adelante como individuo u organización.

A continuación se detallará el clima laboral, la motivación en las empresas y por ultimo la creatividad organizacional.

Tema 4: El clima organizacional

Introducción al clima laboral.

El estudio del clima laboral es un estudio relativamente nuevo en la psicología del trabajo, su definición varía de los investigadores. Sin embargo, de acuerdo a Brunet (1999), el comportamiento organizacional de los trabajadores viene desde un enfoque que considera a la fórmula de que el comportamiento es función de la persona en relación a su entorno, jugando también en esto un papel importante la creatividad, el entusiasmo y la motivación menciona el autor. En el ambiente laboral se estipula la implicación de varios fenómenos humanos que se ponen a juego día a día como serían las características físicas y psicológicas, las actitudes y aptitudes, las relaciones interpersonales e intrapersonales según Schein (1993).

Los empleados en las organizaciones deben sentirse siempre tomados en cuenta de acuerdo con Ordóñez, M. O. (1996), las organizaciones deben tener la combinación de aspectos objetivos como son los sociales, físicos y estadísticos y también deben estar compuestas por atributos perceptivos, los cuales vendrían a ser las características individuales de cada uno de los miembros de la organización.

El concepto de clima está basado en las características de que los atributos organizacionales es en lo que se basa el análisis general de la empresa, de acuerdo con Brunet (1999), y éstas formas de ver a la empresa generan importantes cambios y patrones comportamentales a los empleados. El clima organizacional según Ordóñez, M. O. (1996), es visto también desde un enfoque molecular y sintético.

El clima organizacional es visto como algo estable en el tiempo, su evolución no siempre es rápida sino mas bien requiere que la gerencia y encargados de cada área estén siempre familiarizados con el tipo de clima organizacional por el que está atravesando la compañía de acuerdo con Schein (1993), quien además argumenta que el clima y ambiente laboral se ve implicado en todos los cambios de la empresa, tiene que ver en todas las decisiones que se tome con ella, y visualizando su paso por el tiempo, situación política interna y del país, se debe entonces así prever para que la organización evolucione y se acople a los cambios externos e inevitables.

El individuo se ve afectado por factores buenos o malos que suceden en su entorno y clima particular de la organización, el autor añade que la predicción del comportamiento enfocado en características personales no es siempre válido y con esto se llega a saber que el comportamiento tiene relación con los factores externos y situaciones a las que el individuo se ve expuesto según el autor Ordóñez, M. O. (1996).

El clima laboral según Brunet, L. (1999), tiene un papel de suma importancia en temas de desarrollo y crecimiento de una organización y cómo ésta se va adaptando al cambio. El autor enfatiza al significado de clima laboral como un potencial consecuente sobre el comportamiento humano, un gran determinante del comportamiento porque interactúa con las actitudes, emociones y expectativas. Landy, Conte, Ponce, & Vázquez, (2005), añaden por otro lado, que el clima en una organización es una visión compartida

por parte de los colaboradores respecto a su lugar de desempeño laboral que vendría a ser empresa, departamento o división.

Al hablar de las dimensiones del clima laboral, Brunet, L. (1999), añade que el clima de una empresa sin importar su tamaño, tiene una serie de dimensiones que la caracterizan que son, el nivel de autonomía individual que viven los colaboradores de la empresa y cómo perciben el sistema, otra característica sería la forma en que ésta está constituida, como por ejemplo son sus obligaciones laborales diarias, remuneración, vacación, etc. Por último la consideración que perciben los empleados, el agradecimiento y sentimiento de pertenencia que sienten por la empresa argumenta Brunet (1999).

El autor Ordóñez, M. O.(1996), habla de la importancia de tratar y manejar procesos de diagnóstico de clima laboral puesto que éstas son de gran ayuda para determinar cuáles son los conflictos, estrés, insatisfacción y demás actitudes negativas. Por otro lado, Brunet, L. (1999), añade que el saber qué es lo que está pasando dentro de la organización y su ambiente laboral sirve para saber cuál es el plan de acción sobre las actitudes negativas citadas por Ordóñez, M. O. (1996), y así intervenir de manera eficaz, y prever los problemas a futuro.

De acuerdo con Scheneider et al., (2000, citados en Landy, Conte, Ponce, & Vázquez, 2005), manifiestan que la cultura y clima laboral tiene gran importancia en relación al grado que los colaboradores de la organización la perciban. De acuerdo con Ravlin y Adkins (1989, 1991, citados en Landy, Conte, Ponce, & Vázquez, 2005), el clima laboral tiene gran importancia junto con la cultura de la organización puesto que es un gran referente para los empleados al comparar su realidad y ambiente de trabajo. Brunet (1999), aclara acerca de la importancia del estudio y la aplicación del análisis de clima laboral en las organizaciones, añade que la herramienta que se utilice para medir tiene que poder

medir de dónde nace el conflicto y qué componentes favorecen al desarrollo de insatisfacción laboral y percepciones negativas de la empresa y con éstos informar al gerente para que él mismo sea el encargado de transmitir el cambio y la percepción de su gente. Según la posición o el cargo que desempeñe el colaborador puede influir en la percepción del clima, así como los empleados que se mantienen más activos son propensos a estar implicados en el clima de la organización añade Brunet (1999).

Los investigadores norteamericanos James y Jones (1993, citados en Brunet, L. 1999), añaden acerca de la problemática de la medición del clima laboral en las organizaciones puesto que se debe tomar en cuenta la medida múltiple de las características de la organización, la manera en que se perciben éstas características y la percepción que se tiene de las características de cada colaborador. Los investigadores añaden además que los instrumentos más utilizados por psicólogos industriales son los cuestionarios enfocados en el ambiente laboral por su alta dimensión en cuanto a variables humanas y su formato que permite relacionar las tareas y la práctica con opciones que van en forma decreciente como por ejemplo la escala Likert. Por otro lado, Schein (1993), argumenta al hablar de lo que sería el diagnóstico y cómo abordar una problemática con el manejo de clima y ambiente laboral que se deben analizar los factores que están distorsionando de una u otra manera la percepción que los empleados tienen de su lugar de desempeño diario. Si no se identifican a tiempo según Schein (1993), los problemas serán muy graves, habrán despidos, vandalismo, enfermedades laborales por mucha carga laboral, etc.

La medición de el clima laboral intenta descubrir cuáles son los grados de estrés, agotamiento por carga laboral y emocional e insatisfacción laboral para prevenir mediante planes de acción añaden Cohen, Evans, Stokols y Krantz, (1986, citados por Landy, Conte,

Ponce, & Vázquez, 2005), dichos autores se refieren que el estrés en el trabajo puede llegar a ser inmanejable puesto que se ven expuestos a estresores físicos como el ruido y demás factores ambientales que suelen causar conflicto y desmotivación en el momento de desempeñarse. Los expertos añaden que también existen estresores psicológicos que interactúan en el día a día con los trabajadores y afectan su salud. Los autores Ganster, Murphy, Quick y Kasl (1994, citados en Landy, Conte, Ponce, & Vázquez, 2005), añaden que cuando los encargados del departamento de talento humano intentan variar los índices de control personal el estrés disminuye puesto que el control personal y previsión puede influir de igual manera con el desempeño y desmotivación laboral causando problemas de ansiedad y estrés.

La escala de Likert según menciona Schein (1993), propone una metodología y pautas para que se pueda cuales son las variables causales, intermediarias y las finales que identifican los cuatro tipos de clima organizacional que se exponen a continuación. El primero vendría a ser el autoritarismo explotador, seguido por autoritarismo paternalista, consultivo y finalmente el clima que se enfoca en la participación de grupo, la misma que está categorizada como la mejor opción para construir un excelente clima organizacional. Todos éstos tipos de clima organizacional permiten al consultor, gerente o jefe del departamento de recursos humanos evaluar y saber hacia dónde va el clima laboral de dicha organización y sobretodo qué medida tomar y qué método de medición tomar, sobre todo enfocado en qué área.

La adaptación laboral juega un papel trascendental en el ambiente y clima laboral, de acuerdo con Schein (1993), son los diferentes ajustes realizados por el empleador para que así el nuevo integrante de la organización pueda empaparse de su nuevo rol en la empresa. Dentro de la adaptación de acuerdo con Landy, Conte, Ponce, & Vázquez (2005),

dicho proceso sirve para explicar al nuevo colaborador los procedimientos de la empresa y del trabajo que va a realizar, explicar acerca de la misión, visión y cultura organizacional. Además un punto importante mencionado por los autores es la de proporcionar tecnología y apoyo en las semanas de acoplamiento.

La seguridad, como un escenario laboral es un aspecto también importante que debe ser tomado en cuenta en el ámbito de satisfacción y clima laboral puesto que según los autores Landy, Conte, Ponce, & Vázquez (2005), el lugar donde el colaborador se desempeñe pasará a ser un espacio donde el empleado pase gran parte de su día, con esto se espera favorecer al mismo para crear un espacio favorable y con protección ante accidentes sobretodo a empleados que desempeñen cargos de maquinaria pesada, bodega, y fábricas en general.

Se deben tomar medidas en cuanto a factores organizacionales de acuerdo con Landy, Conte, Ponce, & Vázquez (2005), como son las políticas administrativas, climas de seguridad y protección, ropa ergonómica, capacitación para a utilización de maquinaria en planta, coordinación de esfuerzos, etc. En cuanto al ambiente físico, los trabajadores de planta están expuestos a olores fuertes, cambios de temperatura , gases contaminantes, y demás factores externos, es por eso que deben contar con todo la protección. Deben además mencionan los autores, haber diseños de planos de evacuación en casos de incendios y percances.

Los trabajadores en todas las áreas deben percibir apoyo por parte del grupo según Schein (1993), la carga de trabajo debe estar equilibrada para evitar conflictos y renunciias, los turnos en las plantas deben estar bien estructurados de tal manera que así se evite la fatiga laboral crónica. Se deben según el autor mencionado anteriormente crear normas

grupales, clima de seguridad y moral como valores importantes en cada una de las áreas de desempeño laboral.

Brunet (1999), en su texto habla acerca de la satisfacción y rendimiento laboral, demostrando que existe una estrecha relación entre el clima y la satisfacción organizacional y laboral. La satisfacción laboral depende de cómo el individuo perciba su ambiente y desarrollo de trabajo diario, según Forehand y Gilmer (1997, citados en Brunet 1999), existen dimensiones que tienen relación a cómo es que los trabajadores interpretan su ambiente laboral, estas serían las características y las relaciones interpersonales entre los compañeros, el compañerismo, proactividad grupal, cohesión del grupo y compañeros, el grado de responsabilidad y dificultad de la tarea y por último el apoyo que reciben por parte de los gerentes, jefes, pares y subalternos.

De acuerdo con Brunet (1999), se puede distinguir el concepto de clima laboral y de satisfacción organizacional y laboral en tres conceptos. El primero sería el nivel de la abstracción utilizada que de acuerdo con él el clima organizacional vendría a ser las macropercepciones del ambiente del trabajo y la satisfacción laboral sería más bien micropercepciones del entorno de trabajo de acuerdo al autor. La segunda manera de explicar éstos dos conceptos de acuerdo con Brunet (1999), sería el nivel afectivo implicado la misma que ve al clima laboral como simplemente una percepción y descripción, mientras que el ambiente laboral sería el dado por un significado más afectivo. Y por último el nivel de análisis implicado, en dónde el clima laboral vendría a ser una entidad y la satisfacción laboral sería el individuo como tal. Resumiendo esto, Brunet (1999), explica entonces que los individuos que se sienten cómodos y a gusto con la organización y en su clima organizacional, estarán entonces más satisfechos en el ámbito donde se desarrollan diariamente.

Los conflictos interpersonales también desmotivan y crean bajos niveles de clima laboral, según Jex (1998, citado Landy, Conte, Ponce, & Vázquez, 2005), éstos problemas son malas relaciones con el personal y de compañeros causando comportamientos muy poco amigables. El conflicto trabajo-familia a menudo causa insatisfacción y falta de motivación en el desempeño, éste ocurre cuando los trabajadores están pasando por etapas de conflictos y no pueden manejar sus roles familiares ni laborales de acuerdo con Stewart (2002, citado en Landy, Conte, Ponce, & Vázquez, 2005). El esfuerzo emocional es otro detonante que se debe trabajar en el clima laboral porque de acuerdo con Fisher y Ashkanasy (2000, citados en Landy, Conte, Ponce, & Vázquez, 2005), el aspecto de esfuerzo emocional en los trabajadores suele ser un detonante para el estrés, el autor lo describe como la regulación de las emociones de cada individuo que están atadas al cumplimiento de metas y actividades detalladas en el cargo que desempeña.

Schein (1993), añade sobre el tema de clima laboral argumentando acerca de preconcepciones erróneas que se tiene de el área de clima laboral dentro del departamento de Recursos Humanos como las que los empleados siempre están motivados a desarrollar sus habilidades, destrezas y capacidades mentales y físicas. El autor hace hincapié en esto mencionando que no depende en la totalidad del empleado ni del ambiente si no de los gerentes de área quienes son los responsables de capacitarlos para así fortalecer lazos de amistad, felicidad y conocimientos exactos para sus actividades diarias.

Ludwig y Geller (1997, citados en Landy, Conte, Ponce, & Vázquez, 2005), enfatizan en la importancia de fortalecer el enfoque motivacional en las empresas con el fin de enfatizar el comportamiento favorable a nivel grupal e individual para que no existan descontentos en las labores diarias de los trabajadores. Por otro lado, el mismo

autor menciona también que el enfoque personal es depositar la total confianza en los mandos gerenciales para que así vean las maneras de fortalecer los aspectos que motivan a los trabajadores.

De acuerdo con Brunet (1999), cuando las empresas son más numerosas también tienen más poder, más empleados y por ende mayores exigencias. Según el autor las empresas grandes tienen mayor dificultad en estar alineadas en su clima y suelen estar enfrentando procesos de falta de compromiso organizacional, renunciadas, despidos, etc. El autor también añade a esto que además de lo anteriormente mencionado las grandes empresas suelen sufrir un fenómeno de impersonalidad que produce un trato frío, puesto que la mayoría no son llamados por el nombre sino por su cargo o por un número. Continuando con los aspectos de tamaño y dimensión relacionados al clima laboral Brunet (1999), añade que las empresas centralizadas y con un orden jerárquico bien establecido suelen tener un clima organizacional cerrado lo que conlleva a romper con el compañerismo, relaciones más frías empeorando y truncando la creatividad de desenvolvimiento de los empleados. El ausentismo de acuerdo con Brunet (1999), puede ser también interpretado bajo el concepto de equidad, según el autor cuando existen demasiada rotación de personal la empresa puede identificar a esto como que los colaboradores no reciben un trato justo y equitativo de la organización, según Brunet (1999), lo óptimo en el clima laboral es un aprendizaje recíproco de ésta manera se intenta brindar una retroalimentación diaria a todos los colaboradores para que la motivación y satisfacción laboral siga latente y no hayan renunciadas. Otro aspecto importante mencionado por Brunet (1999), de acuerdo al ausentismo y la rotación es cuando los roles y tareas de trabajo no están bien distribuidas, esto puede ser según el autor una causante de ansiedad, estrés, fatiga laboral, ambigüedad y confusión. Además Brunet (1999), se refiere a que los

altos mandos deben inculcar en todos sus subordinados la cultura de una organización que disfrute de los riesgos y cambios positivos proporcionando la suficiente responsabilidad en cada uno de ellos para así mantenerlos motivados.

El clima organizacional puede ser fácilmente manipulado y cambiado mediante planificación de desarrollo organizacional, de acuerdo con Brunet (1999). El autor añade que la persona que va a apoyar en el proceso de cambio deberá estar al tanto de lo que está pasando junto con las perspectivas y dimensiones problemáticas para tomar control sobre ellas. El consultor o encargado del departamento de recursos humanos deberá estar al tanto también de todas las interrelaciones y mantener una comunicación asertiva informando acerca de lo que se va a hacer a los miembros de el área o a toda la organización.

De acuerdo con Schein (1993), todo cambio organizacional crea un cierto malestar organizacional y requiere tiempo de trabajo. El autor sostiene que se debería reunir a la organización para mediante grupos focales distinguir qué es lo que se quiere cambiar y así plantear los mecanismos de acción. Para ello Schein (1993), propone que se evalúe y se analice las percepciones que tienen los miembros de la empresa de acuerdo a su rol y trabajo interno. Además sugiere que se analicen los factores que de manera positiva o negativa están en interacción dañina con el clima, y así planear cómo abordar la intervención.

Concluyendo con ésta sección, se puede decir que cada vez se vuelve más difícil el manejo del departamento de Recursos humanos, y es por eso que es sumamente importante comprender todos los factores sociales, físicos y humanos que comprende el trabajo en el área de clima laboral puesto que según Brunet (1999), todo éstos factores estarán en juego con la satisfacción laboral que da lugar a una buena o mala producción y cumplimiento de metas por empleados motivados o desmotivados.

Los efectos del clima laboral son muchos, y de acuerdo con Schein (1993), los gerentes de el área de recursos humanos tardan en identificarlos, y según el autor mencionado no es más que percepciones del ambiente y entorno laboral los mismos que pueden ser medidos y cuantificados para encontrar soluciones y mantener al capital humano feliz, motivado y con ideas de cambio.

Añadiendo a esto Schein (1993), acata que de acuerdo a lo mencionado anteriormente los individuos en la empresas interpretan su ambiente laboral influenciando así además en la formación de buenas o malas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, el fracaso, éxito, despidos, actos delictivos, demandas y rotación excesiva de puestos que implican muchos gastos para la organización.

El clima laboral de acuerdo con Schein(1993), constituye lo que vendría a ser la personalidad, el núcleo de la organización puesto que continuamente está determina cómo va a ser el comportamiento de los individuos en la empresa, cómo se sienten, cuan motivados y satisfechos están con todo cuanto les rodea, sus actividades, roles, salario, etc. Brunet(1999), menciona entonces todo lo que abarca el clima laboral con problemas de motivación, análisis de clima, salarios, capacitaciones, sesiones de coaching motivacional y transpersonal para así buscar las soluciones para mantener al personal de la organización sumamente motivado.

En ésta sección se ha hablado de la naturaleza del clima laboral, conceptos, distintas perspectivas, características y algunas pautas que ayudarán a sobrellevar la problemática de mantener satisfecho al personal de las organizaciones.

La motivación un factor muy importante en el ámbito de desarrollo humano, el mismo que será detallado a continuación.

Motivación laboral.

Existen algunas teorías acerca de la motivación humana que están intentando explicar la conducta de los empleados en las organizaciones y de acuerdo con Schein (1993), explica a la motivación como el anhelo por utilizar las capacidades y estar actualizados para poder tener los recursos necesarios. El autor habla de la motivación como la necesidad ante determinadas razones para el sustento y que además juega un papel importante que mantiene positivos a las personas en el desempeño diario. Según el autor nombrado, los humanos tienen tendencias biológicas, y rasgos genéticos iguales entre sí, los cuales interactúan para crear dichas necesidades que están atadas a talentos, actitudes y valores que llevan a la motivación de las personas.

De acuerdo con Silberbauer (1968, citado en Schein 1993), la naturaleza humana está llena de componentes que están en juego con la motivación, el menciona a el nivel socio económico, roles laborales, nivel salarial, educación. Cultura, etc. El mismo autor menciona además que la motivación en una persona no siempre está atada a situaciones particulares, no siempre se presenta de la misma manera

El planteamiento de metas es un componente motivacional tal como añaden Baldamus y Locke (1970, citados en Landy, Conte, Ponce, & Vázquez, 2005), los autores hablan de la teoría del planteamiento de metas que de acuerdo a su descripción es un enfoque basado en un concepto general que se adapta a la motivación laboral considerada como un gran impulso para cumplirlas o al menos dar lo mejor para alcanzarlas. Los autores Lathan y Ryan (1981, citados en Landy, Conte, Ponce, & Vázquez, 2005), añaden un interesante enfoque motivacional centrado en la persona intencional la misma que intenta ver desde una óptica de que todos los individuos tienen un comportamiento intencional.

Es importante mencionar a Maslow (1943, citado en Landy, Conte, Ponce, & Vázquez, 2005), con su Teoría de las necesidades, las misma que se adapta muy bien a la psicología organizacional. Según el autor los seres humanos tendemos a buscar satisfacer el nivel más básico de necesidades que aún no han sido cumplidas. (Landy, Conte, Ponce, & Vázquez, 2005), acoplan el concepto de la teoría de las necesidades al campo laboral por el lado de las necesidades del trabajador, oportunidades, pertenencia, comodidad y autoestima. Además, ésta teoría a generado interés para los autores citados anteriormente de qué hacer ante la situación de que los empleados estén funcionando en diferentes niveles de necesidad de la pirámide de las necesidades, es ahí cuando se ha generado el esquema para motivar a cada individuo de manera individual según su estado de necesidad.

Según Herzberg (1996, citado en Landy, Conte, Ponce, & Vázquez, 2005), crea una teoría de dos factores en la cual plantea que los seres humanos tenemos la necesidad de motivación como resultado del esfuerzo y la inversión.

De acuerdo con Heggstad y Kanfer (1987, citados en Landy, Conte, Ponce, & Vázquez, 2005), la motivación se puede medir mediante un instrumento que ellos lo crearon llamado *Motivational Trait Questionnaire* el mismo que mide de manera estandarizada los diferentes aspectos de la motivación y el desempeño laboral. La paga salarial es un alto motivador para el personal de las organizaciones de acuerdo con Hackman y Oldham (1976, citados en Landy, Conte, Ponce, & Vázquez, 2005), quienes hablan del mismo como un enfoque motivacional, que implica motivar al personal mediante más responsabilidad e interés en las tareas asignadas incrementando así el desempeño satisfacción.

Las metas, el compromiso y los planes a cumplir en el ámbito personal y labora son grandes fuentes motivadoras de acuerdo con Casado (2010), puesto que estas generan

un apego psicológico que a su vez hace que las personas se aferren a cumplir lo propuesto para ganar prestigio, alza salarial o un aprendizaje consiente.

La creatividad organizacional.

Al hablar de la creatividad es importante mencionar a Frank Berzbach (2013), quien escribe el libro “Psicología para creativos”. El autor mencionado anteriormente, describe la creatividad como la manera en que las personas producimos o creamos ideas nuevas en nuestro cerebro y las asociamos así a cualquier ámbito humano. El autor añade que la personalidad no tiene mucho que ver con la forma en que manifestamos nuestra creatividad, sino más bien los métodos que utilizamos para ser recursivos y ser creativos, como por ejemplo las condiciones de clima de trabajo, el colaborador la hace favorable y sale a relucir su potencial recursivo, menciona Berzbach (2013).

De acuerdo con Vecina y Becoña (2006) al hablar de la creatividad la describen como una gran característica del individuo y que es una forma de cambio que tiene que ver con la creación de belleza y orden. Así mismo, proponen que cuando se impone algo novedoso o innovador da paso a que el individuo demuestre su inteligencia, la misma que se ha ido desarrollando a través del conocimiento a en el tiempo. Por otro lado, Weisberg (1987, citado en Camacho 2005), menciona que existen diversas teorías para describir la creatividad, para el autor sería más bien un componente que está ligado al coeficiente intelectual. Continuando con esto, Sternberg (1995, citado en Camacho 2005), quien en cambio hace énfasis al hablar de la inteligencia dice que esta depende del grado de creatividad del individuo.

Enfatizando en la creatividad, Camacho (2005), dice que se ha estudiado la creatividad para poder juzgar los procesos de producción industrial, innovación, diseño, propuestas arquitectónicas y que más tarde la creatividad inundó áreas más humanas la de

Talento Humano en empresas. Amabile, Stenberg, y Csikszentmihalyi (1998, citados en Camacho 2005), han creado teorías más holísticas e integrales. Los autores mencionados hablan de que la creatividad contiene factores de personalidad, estilos de pensamiento, conocimiento y factores externos que desarrollan habilidades para la creatividad.

De acuerdo con Berzbach (2013), el origen de la creatividad tiene entonces connotaciones internas de campos de fuerza psicológicos. Nachmanovitch y Beuys (1989, citados en Berzbach 2013), añaden que las condiciones para que los individuos se desempeñen de manera creativa deben ser favorables, los autores mencionan el ejemplo del clima y ambiente de trabajo. De acuerdo con Berzbach (2013), la creatividad depende de la felicidad y motivación con la que se desempeñen en el trabajo, es por eso que el autor menciona que cuando los colaboradores son contratados en plazos indefinidos sienten mayor pertenencia en el trabajo y se sienten a gusto, felices y dispuestos a desarrollar recursos para la creatividad. De acuerdo con Camacho (2005), la creatividad tiene mucha relación con la felicidad en muchos ámbitos en los que el ser humano se desenvuelve y el entorno laboral es uno de ellos, la creatividad según el autor abre puertas para que la mente pueda conectar nuevas ideas y aplicarlas.

Camacho (2005), enfatiza en la relación positiva que existe entre la creatividad y el humor, puesto que el menciona que el humor está íntimamente relacionado con la capacidad de hacer reír a los demás y de crear historias creativas que trasladen al lugar del cuento. Ésta habilidad creativa según , Camacho (2005), es una dimensión que facilita procesos a personas que están pasando por momentos tensos y de dificultad, Berzbach (2013), añade a esto que la creatividad y el humor pueden alivianar cualquier situación de estrés laboral y mejorar de manera notoria la productividad.

Dando fin a la parte del marco teórico en donde se ha explicado el origen de la psicología positiva, su relación con el bienestar, emociones positivas, optimismo y la felicidad, dando así paso a lo que sería el humanismo. Esta perspectiva está ligada al manejo del departamento de talento humano en las áreas de desarrollo y aprendizaje. Finalmente se enfatizó en el departamento de clima laboral, el mismo que logra medir felicidad, satisfacción laboral, motivación y creatividad.

METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El método de investigación que se utilizó en el estudio fue el correlacional, puesto que se intenta determinar la relación que existe entre la felicidad y la creatividad en el trabajo. La hipótesis planteada presume que existe relación en cuanto a que los trabajadores que son más felices son también más creativos en su desempeño diario. Para el estudio se utilizó la encuesta de Happiness desarrollado por Nick Marks (2012). Las variables que se midieron fueron las de creatividad y felicidad, ambas variables cuantitativas que de acuerdo con Martin (2008), se utilizan experimentos cuantitativos para las variables que comprenden números. Por otro lado de acuerdo con Landy, Conte, Ponce, & Vázquez (2005), ellos mencionan que los experimentos de carácter cuantitativo responden a datos numéricos que han sido sacados de test, pruebas, escalas, cuestionarios con el fin de producir resultados numéricos.

Se aplicó a todos los integrantes de la consultora The Edge, siendo 40 participantes los mismos que brindaron información acerca de los valores obtenidos en los ítems de creatividad y felicidad medidos por la encuesta Happiness Works.

Justificación de la metodología seleccionada

Se eligió hacer un estudio correlacional puesto que de acuerdo con Hernández., Fernández y Baptista. (2010), autores del libro “Metodología de la Investigación” éste método de investigación ofrece predicciones, explica la relación entre variables y cuantifica la relación que existe entre las variables que han sido planteadas. De acuerdo con Landy, Conte, Ponce, & Vázquez (2005), el estudio correlacional está relacionado con un resultado que de información acerca del grado de relación que compartan las variables que siempre deben numéricas.

Éste estudio además asocia las variables que han sido propuestas en este trabajo mediante una forma predecible para un grupo o segmento de la población. El estudio correlacional en el presente trabajo pudo determinar si es que hay o no hay una relación significativa entre la felicidad y la creatividad midiéndolas a cada una de ellas por separado para después cuantificarlas y observar la relación que se propuso en la hipótesis planteada.

Mediante el estudio correlacional se puede llegar a saber si hay o no una correlación y cuál es su magnitud de asociación de acuerdo con Hernández ,Fernández y Baptista (2010). Se considera válido la utilización del método correlacional puesto que según Martin (2008), dicho método es apropiado cuando se intenta ver cuál es la relación que existe entre dos variables sin que se manipulen de manera experimental, las mismas que en el presente estudio serían creatividad y felicidad.

Herramienta de investigación utilizada

La herramienta tiene validez porque tiene objetividad al estudiar los recursos personales, la experiencia del trabajo, el funcionamiento y el sistema de la organización. Además, que la herramienta consta con un reporte personal, el mismo que puede ser replicado en el transcurso de seis meses y no hay riesgo de sesgo afirma Nick Marks (2012).

Por su gran experiencia al momento de medir lo que verdaderamente importa, y lo que varias empresas hoy en día buscan como lo es la felicidad en el capital humano en las empresas, con esta herramienta las empresas pueden tener un monitoreo de avances junto con *debrief* de resultados, un análisis y un plan de acción con el fin de desarrollar

happiness organizacional. Esta herramienta consta con cuatro importantes áreas de estudio, que serían la creatividad, la felicidad, productividad y motivación, que en éste estudio solo se obtuvo los valores de creatividad y felicidad para el estudio de correlación.

De acuerdo con Nick Marks (2012), las preguntas de la encuesta de felicidad en el trabajo han sido seleccionadas para que brinden total confidencialidad, validez y seguridad con el fin de que los resultados están enfocados a medir rasgos claves en el desempeño y felicidad del trabajador según Nick Marks (2012). Los participantes no fueron escogidos al azar puesto que los 40 participantes accedieron a compartir sus valores en dichos factores para crear una muestra relativamente representativa.

El creador de la encuesta ha creado la escala enfocado en que exista total validez y certeza por parte de la empresa que la esté aplicando de manera que se ha ingeniado la construcción de elementos que juegan papeles importantes en cuanto a la felicidad como lo es la creatividad. Las preguntas de la encuesta han sido elaboradas exclusivamente para esta encuesta con el fin de brindar buenas medidas para medir la felicidad como tal con un rango de error del 2%.

Los datos fueron recolectados en la consultora de desarrollo organizacional The Edge S.A, con una muestra de 40 personas en las cuales se obtuvieron los valores de los factores de creatividad y felicidad, ambas variables son numéricas puesto que la escala de Happiness presenta valores de uno a diez.

Descripción de participantes

Número.

El estudio se realizó a 40 colaboradores de la consultora de desarrollo organizacional The Edge. El rango de edad es de 23 a 42 años, con una edad promedio de 33 años.

Género.

9 hombres y 31 mujeres, con porcentajes de mujeres de 77,50 % y hombres de 22,50%

Nivel socioeconómico.

El nivel socioeconómico del grupo varía desde medio - alto a bajo, puesto que participó toda la organización desde el conserje, secretarias, área de *call center*, consultoría, cargos administrativos y gerenciales.

Características especiales relacionadas con el estudio.

Participó toda la organización desde el conserje, secretarias, área de *call center*, consultoría y gerencia para hacer una muestra representativa de 40 personas, Los participantes llevan trabajando en la empresa desde cuatro meses en adelante. Ha existido un índice alto de rotación por renuncias por insatisfacción laboral en los últimos dos años, es por eso que la gerencia ha enfatizado la aplicación de ésta escala para medir felicidad en el trabajo y así optimizar los resultados. Es importante recalcar que los colaboradores de The Edge manejan proyectos relacionados a la encuesta happiness, proyectos relacionados con el liderazgo empresarial en modalidad de *outdoor*, es decir talleres experienciales. Por otro lado, el centro de negocios de la consultora vende la certificación de *Coaching*, sistémico, programas de capacitaciones en recursos humanos, ventas y marketing con la empresa Disney Institute y el proyecto Happiness.

Fuentes y recolección de datos.

Los participantes de la consultora de desarrollo organizacional The Edge, brindaron información de los valores obtenidos de los factores de creatividad y felicidad, los mismos que se obtuvieron luego de llenar la encuesta Happiness. La encuesta fue realizada una sola vez para así proceder al análisis correlacional estadístico y poder comprobar la hipótesis que se planteó en el estudio. Los 40 participantes fueron todos los integrantes de la organización, es por eso que no se pudo hacer de manera aleatoria porque se necesitaba una muestra representativa de 40 personas. La encuesta fue aplicada de manera individual mediante la pagina web de la encuesta Happiness Survey creada por Nick Marks, en la cual se les proporcionó una clave de ingreso y con una fecha límite para completar la encuesta. Además se brindó una capacitación a toda la consultora para que estén totalmente familiarizados con la información y lo que trata de medir la escala de Happiness con sus ítems enfocados en felicidad y creatividad organizacional.

ANÁLISIS DE DATOS

Detalles del análisis

Primeramente se analizaron los datos de las variables correspondientes a felicidad y creatividad para proceder a realizar el estudio correlacional. Éste proceso dá a paso a que se compruebe o rechace la hipótesis dependiendo de si es o no significativa la correlación entre creatividad y felicidad de los datos recolectados en la consultora de desarrollo organizacional The Edge. Los datos fueron pasados a Excel, donde se precedió a la utilización del programa estadístico de Minitab para que se facilite el estudio correlacional.

Para comprobar la hipótesis de que los trabajadores más felices son más creativos se aplicó una correlación de Pearson. El resultado obtenido de la correlación de Pearson no da soporte a la hipótesis de que los trabajadores más felices son más creativos, ya que existe una asociación baja y negativa entre la variable felicidad y la variable creatividad ($r = -0,216$) y un P- Value de 0,182

Importancia del estudio

Aunque el estudio no comprobó la hipótesis de que si existe una diferencia significativa en cuanto a que los trabajadores felices son más creativos, el aporte del resultado es importante para la sociedad y para que a futuro se realicen nuevos estudios con muestras más grandes y en diferentes empresas. Todas las empresas se beneficiarán del estudio puesto que tomarán más en cuenta la felicidad como tal en las empresas y su relación con la creatividad en la productividad. A partir de éste estudio la forma en que las

empresas ven al departamento de talento humano cambiará puesto que se enfocarán en trabajar en el ser humano para así crear empresas felices con un mejor rendimiento.

Resumen de sesgos del autor.

Los resultados fueron tomados automáticamente de la misma encuesta aplicada a la consultora de desarrollo organizacional The Edge. S.A. Los participantes estuvieron al tanto de la evaluación a la que fueron expuestos, incluso tuvieron la opción de negarse a su participación. Se utilizó el mismo vocabulario con todos los participantes con el fin de estandarizar el mensaje y la intención del estudio, todos los participantes tuvieron el mismo tiempo para llenar la encuesta y presentar sus datos. Previo a la encuesta los empleados de la consultora estuvieron alrededor de seis meses capacitándose y recibiendo información sobre el objetivo de medición de escala Happiness, es por eso que todo estuvieron familiarizados con el tema de estudio.

CONCLUSIONES

Respuesta a la preguntas de investigación

La herramienta busca constatar que la felicidad en el trabajo tiende a crear individuos creativos, saludables, positivos, generosos y altruistas capaces de adaptarse al cambio. Al fortalecer los índices de felicidad laboral la empresa podrá construir un equipo productivo eficaz y capaz de liderar en el mercado. La pregunta de investigación planteada fue la de ¿Cómo y hasta qué punto la felicidad en el trabajo está ligada con individuos creativos? La respuesta es que en éste estudio no se comprobó que existe una diferencia significativa en relación a las variables planteadas.

Limitaciones del estudio

El presente trabajo fue realizado a un grupo poblacional de personas ecuatorianas que trabajan en la consultora The Edge. La muestra poblacional fue de 40 personas empleadas en dicha consultora de edades entre 23 a 42 años, de nivel socio económico medio-alto y bajo. Después de realizar la prueba estadística de correlación se llegó a saber que no existe diferencia significativa y una asociación baja y negativa entre las variable felicidad y creatividad partiendo de lo planteado de que los trabajadores más felices son más creativos. El que no haya resultado significativa la correlación puede deberse a que la muestra de 40 personas es muy pequeña y limitada y que la proporción de género no fue equitativa puesto que fueron 31 mujeres y 9 hombres porque en la consultora donde se realizó la obtención de los datos de la encuesta trabajan más mujeres que hombres. Además puede ser producto a que la organización es

relativamente nueva en el mercado y genera mucha expectativa por parte de los colaboradores y existe rotación y renunciaciones, eso puede ocasionar que los valores quizás no hayan sido tan objetivos. Se pudo además generar un sesgo en la encuesta si es que los valores no fueron respondidos con total certeza. A pesar de que el estudio no resultó ser significativo, se puede replicar en otro segmento de la población con una muestra bastante más grande, puesto que la escala Happiness fue desarrollada en países desarrollados destinada a medir índices más altos de estrés y la consultora dónde se desarrolló es pequeña y con muy pocos trabajadores.

Recomendaciones para futuros estudios

Se invita a realizar el mismo estudio en una muestra más grande en otros países o en empresas locales con gran número de empleados, y con diferentes áreas de desarrollo no sólo áreas de recursos humanos, sino también áreas de mayor conflicto y estrés laboral.

Se recomienda ampliar la investigación con relación a la felicidad en otros aspectos de las empresas como son productividad, motivación, liderazgo, inteligencia emocional, planeación estratégica, etc para ver cuál es la relación que existen. Además sería interesante realizar el mismo estudio pero con variables categóricas como sexo, edad, estado civil y edad para ver cuál es la relación que existe entre ellas y la felicidad en el trabajo. Además se recomienda volver a aplicar la encuesta y realizar nuevamente una correlación de Pearson a la consultora organizacional The Edge S.A con el fin de verificar si con nuevos integrantes colaborando en la organización los valores y la significancia en el estudio varía.

Resumen general

Luego de haber realizado el estudio sobre la felicidad en el trabajo, se puso atención al análisis de la hipótesis planteada de que los trabajadores felices son más creativos. La escala de Happiness creada por Nick Marks (2012), sirvió de referente puesto que dicha encuesta presenta los valores de felicidad y creatividad en una escala de uno a diez, así se facilitó la muestra correlacional. Al terminar la investigación, la misma que ha sido sustentada bajo conceptos de la psicología positiva, humanismo y psicología organizacional. La investigadora intentó basar su estudio en conceptos sólidos sobre los temas relacionados con la felicidad en el trabajo.

La felicidad siendo un estado que puede ser considerado según Godoy (2004), como una manera de conseguir estados placenteros en todos los momentos de la vida aun cuando la persona atraviesa momentos de tristeza y adversidades. Las emociones positivas tienen mucho que ver y como se ha planteado en el marco teórico están relacionados a todos los sentimientos que fortalezcan nuestra felicidad, siendo cada día más optimistas para poder sobrellevar días y momentos de desasosiego menciona en su teoría Seligman, (1998). Por otro lado, la creatividad, otra variable de estudio planteada en el estudio ha sido descrita como la forma en que producimos ideas nuevas y así las acoplamos a cualquier ámbito añade el autor Berzbach, F. (2013), dicho autor ha mencionado que la creatividad no está solamente relacionada con el crear cosas tangibles si no mas bien, el cómo actuamos de manera recursiva ante ciertos escenarios que tienen a confrontar al ser humano como es el manejo interpersonal en las organizaciones.

La herramienta Happiness que fue aplicada a la consultora organizacional The Edge S.A puede ser utilizada en varias empresas que estén en búsqueda de un trabajo interior

colectivo. Hoy en día, existe una mayor apertura al desarrollo del capital humano, esta encuesta tiene una idea innovadora al generar los resultados de manera instantánea y brindar retroalimentación que es lo que se espera para tomar planes de acción de mejoría. Existen varias escalas que miden la satisfacción laboral, pero lo interesante de ésta herramienta es que está enfocada en el estudio de la felicidad profunda asociada con el desempeño laboral. Por ésta razón es que se decidió hacer una investigación para llegar a saber cual es la relación que existe entre la felicidad y la creatividad en las organizaciones.

REFERENCIAS

- Berzbach, F. (2013). *Psicología para creativos*. Gustavo Gili. Barcelona.
- Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Camacho, J. M. (2005). El humor y la dimensión creativa en la psicoterapia.
- Casado Alcalde, Belén (2010). "Manual Coaching. Formación para el Empleo". Editorial CEP. S.L. Madrid.
- Fernández-Berrocal, P., & Extremera, N. (2009). La inteligencia emocional y el estudio de la felicidad. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 66(23), 3.
- Godoy, C. I. G. Z. (2004). La Psicología Positiva: Un cambio en nuestro enfoque. *Liberabit*, (10), 82- 88.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Landy, F. J., Conte, J. M., Ponce, L. R., & Vázquez, E. L. (2005). *Psicología industrial: introducción a la psicología industrial y organizacional*. McGraw-Hill
- Marks, N. (2012). The Happiness Manifesto. *TEDx Danubia*.
- Martin, W. (2008). *Psicología experimental: cómo hacer experimentos en psicología*. Cengage Learning Editores.
- Monroy, U.K., Rozzo, M.J & Sierra, R.L. (2006). *Resiliencia, Humanismo y Psicoanálisis. Influencias, encuestas y desencuentros. Un abordaje Teórico*. Colombia: Universidad de la Sabana.
- Ordóñez, M. O. (1996). *Modelos y experiencias innovadoras en la gestión de recursos humanos*. Asociación Española de Dirección de Personal, AEDIPE.
- Rogers, C.R. & Rosenberg, R.L. (1981). *La persona como centro*. Editorial Herder: Barcelona, España. *Papeles del psicólogo*, 27(1), 3-8.
- Schein, E. H. (1993). *Psicología de la Organización*. Prentice Hall.
- Seligman, M. E. (2004). *Auténtica felicidad*. Editora Objetiva.
- Senge Peter, M. (1993). *La quinta disciplina: El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. Ediciones Juan Garnica, SA.

- Vera, P.B. (2006). Psicología positiva: Una nueva forma de entender la psicología. *Papeles del psicólogo*, 27(1), 3-8.
- Woldt, L.A., & Toman, M.S. (2007). *Terapia Gestalt: Historia, teoría y práctica*. El Manual Moderno: México.