



Decanato de posgrado

Título:

**Diseñar el proyecto de Felicidad Organizacional y
Bienestar del Talento Humano de la Empresa
MediFarmax en República Dominicana.**

Sustentado por:

Nayebeeth Carolina Pimentel Troncoso

Matricula

2019-0223

Asesora

Graciela Morales

Santo Domingo, República Dominicana 2020

Resumen

El siguiente trabajo de investigación tuvo como finalidad el diseño del proyecto de felicidad organizacional y bienestar del talento humano de la empresa MediFarmax en República Dominicana. En la actualidad, el concepto felicidad es un elemento fundamental en el área laboral, entendido como un estado emocional que genera en los individuos un sentimiento de satisfacción y bienestar. Al mismo se le atribuyen niveles de motivación que favorecen las actividades diarias, y en especial las dinámicas laborales a nivel individual y grupal en las organizaciones. La felicidad actualmente es objeto de estudio gracias a los cambios en el mercado, logrando así convertirse en el componente principal de la calidad y la producción (Cruz Mejia, 2015). En dicha investigación se analiza cuáles son los factores que influyen en la felicidad y motivación de los colaboradores de MediFarmax. Gracias a este diagnóstico fue posible verificar cuál es la situación actual de la organización, el clima laboral y analizar las condiciones y requisitos para la presentación de un conjunto de indicadores que permitan evaluar la productividad. Está demostrado que incrementar la productividad favorece a la empresa directamente, ya que el beneficio económico para la misma representa un ahorro de tiempo y uso eficiente de los recursos para alcanzar los objetivos. En definitiva, la felicidad organizacional en la actualidad es la gestión estratégica y una de las mayores ventajas competitivas con la que puede contar la empresa. No cabe duda que promover emociones positivas y velar por el bienestar de los colaboradores produce resultados positivos en la excelencia operacional y la rentabilidad como en la salud y re-afirma el compromiso de los colaboradores de MediFarmax.

INDICE

Resumen	ii
LISTA DE TABLAS	v
LISTA DE GRÁFICOS	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
Introducción	9
Capítulo I – Felicidad organizacional y bienestar en las empresas	18
1.1. Historia y concepto de la felicidad organizacional	19
1.2. Importancia de las emociones en el desempeño laboral	22
1.3. Diagnóstico y situación actual del talento humano de la empresa MediFarmax	26
Capitulo II – Modelo de indicadores de la felicidad organizacional y bienestar del talento humano como motor en la productividad	43
2.1 Condiciones y requisitos previos a la presentación del modelo de indicadores de la felicidad organizacional y bienestar del talento humano de MediFarmax	44
2.2 Estructura del modelo de indicadores para lograr la felicidad organizacional y bienestar en el talento humano de MediFarmax	50
2.3 Técnicas y procedimientos para la implantación del modelo de indicadores de la felicidad organizacional y bienestar del talento humano de Medifarmax	59

Capítulo III – Identificar los beneficios presentes en el modelo de indicadores de la felicidad organizacional en el talento humano como ventaja competitiva y mejora en la productividad.....	65
3.1 Beneficios de la Felicidad organizacional como ventaja competitiva y mejora en la productividad del Talento Humano de MediFarmax	66
CONCLUSIONES	77
BIBLIOGRAFÍA	80
ANEXOS	84

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Tabla de Puntuación	28
Tabla 2: Guía de Valoración	28

LISTA DE GRÁFICOS

1 - Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Resultado por Departamento	29
2- Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Promedios por Dimensiones	30
3 - Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Satisfacción	32
4 - Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Resultado de Compromiso	33
5 - Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Motivación	34
6 - Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Supervisión	35
7 - Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Trabajo en equipo	36
8 - Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Ambiente	37
9 - Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Comunicación	38
10 - Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Reconocimiento e Incentivo	39
11 - Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Capacitación	40
12 - Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Tiempo en la empresa	41
13 - Proceso de Productividad	52
14 - Modelo de gestión de Felicidad Organizacional	60
15 - Piramide de perfil de colaborador	68
16 - Modelo Perma	73
17 - Gráfico de datos sobre la felicidad en el trabajo	75

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi madre, Juana Troncoso. Porque siempre se ha preocupado por cada una de mis metas. Estoy segura que está y estará siempre.

A mi papá, José Alberto Pimentel, porque siempre me dijo que invertir en ser mejor profesional es la mejor inversión de mi vida.

A mi hermano, Erick Pimentel. Porque a pesar de que comenzamos este camino de la mano y no pudo concluir, él siempre será el motor de cada uno de mis sueños. Espero que en el día de mañana encuentres el impulso para alimentar tu conocimiento.

A Eduardo Gómez, por hacer de mis sueños tus sueños.

AGRADECIMIENTO

Gracias Señor por permitir que terminará mis estudios con éxito a pesar de todos los cambios que ha dado el mundo con la pandemia del 2020.

Gracias a la Maestra Graciela Morales, su dedicación y motivación me llevo a investigar más cada día. El desarrollo de este proyecto me enamoro más de mi carrera y de lo que deseo lograr como profesional. Su vocación de servicio es admirable.

Gracias al Sr. Juan Carlos González, por retarme a ser mejor profesional. Cada observación y pregunta en los trabajos realizados hicieron que hoy en día, antes de elaborar una propuesta ya tenga las respuestas ante las posibles preguntas que puedan surgir para lograr la ejecución de un proyecto.

A mis compañeros, en el aula tuve la oportunidad de aprender de cada uno. Iniciamos presencial y debido a la pandemia pasamos a la virtualidad, al principio nos pareció un gran reto pero lo logramos. En especial a los mejores: Cindy Luciano, Manuel Peña, Luis Teófilo y Reymun Valdez, de ustedes me llevo una bonita amistad. Compartir en cada materia y saber que estarían ahí fue lo más gratificante de esta aventura.

Por último, a mi familia. Gracias por siempre ser y estar pero sobre todo apoyar cada una de mis metas. Poder celebrar junto a ustedes mis logros es mi mayor felicidad

Introducción

En la actualidad, el concepto felicidad es un elemento fundamental en el área laboral como un estado emocional que genera en los individuos un sentimiento de satisfacción y bienestar. Al mismo se le atribuyen niveles de motivación que favorecen las actividades diarias, y en especial las dinámicas laborales a nivel individual y grupal en las organizaciones. La felicidad actualmente es objeto de estudio gracias a los cambios en el mercado, logrando así convertirse en el componente principal de la calidad y la producción (Cruz Mejia, 2015).

Según Happiness at Work, los empleados pasan alrededor de unas 90,000 horas en el entorno laboral en toda su vida, por lo cual se hace necesario que exista un equilibrio entre los factores laborales y la felicidad, esto con el fin de que exista una satisfacción, tanto en el rendimiento laboral como en factores emocionales (Jones, 2010).

Explicar exactamente cuáles son los factores que influyen para alcanzar la felicidad en el trabajo es un tema que los departamentos de recursos humanos anhelan tener de manera clara. Pero, las condiciones para lograrlo pueden variar de acuerdo al campo en el que se desempeñe la empresa o a la cultura de la región dónde se encuentre.

En República Dominicana, el clima laboral es uno de los factores que más influyen en la felicidad y la productividad laboral de los colaboradores. Ya que un clima agradable ayuda a lograr un ambiente cálido y respetuoso para desarrollar las labores en un marco colaborativo y constructivo. De igual forma, la necesidad de un salario que alcance para satisfacer todas sus necesidades y las de su familia, es un elemento importante para sentirse felices con su trabajo.

De acuerdo a un artículo del periódico (Listín Diario, 2017), estos requerimientos pueden estar alineados a temas salariales, beneficios de salud y calidad de vida, entre otros. Siendo el primero en muchos casos el mayor porcentaje de demanda, sin embargo, hoy día no todo es salario, y está comprobado que un salario “generoso” no será suficiente.

Este concepto, que no es lo mismo que la felicidad en el trabajo, es definido por Ignacio Fernández, director del Departamento de Psicología Organizacional de la Universidad para el artículo del periódico *Listín Diario* como la capacidad de una organización para ofrecer y facilitar a sus trabajadores las condiciones y procesos de trabajo que permitan el despliegue de sus fortalezas individuales y grupales, para conducir el desempeño hacia metas organizacionales sustentables y sostenibles, construyendo un activo organizacional intangible único (Listín Diario, 2017).

Por ende, las organizaciones que promueven el bienestar del capital humano son aquellas que logran mejores resultados económicos. El nivel de plenitud en el trabajo es arrastrado hasta el hogar. Es por ello que este tema es importante, ya que no solo se beneficiará la empresa, sino la sociedad (Chezspace, 2017).

La presente investigación tiene como objetivo general: diseñar el proyecto de Felicidad Organizacional y Bienestar del Talento Humano de la Empresa MediFarmax en República Dominicana; y como objetivos específicos: analizar la importancia de las emociones en el desempeño laboral de los colaboradores de MediFarmax; diseñar un modelo de indicadores de la felicidad organizacional del talento humano como motor en la productividad; y demostrar la eficiencia de la felicidad organizacional en el talento humano como ventaja competitiva y mejora en la productividad de los servicios a los usuarios de salud.

La alta competencia por capturar y retener personal, se desarrolla a partir de programas que sumen al clima laboral y al desarrollo de los colaboradores, llevando así el interés por explorar una variable cuya dimensión sea de mayor amplitud y profundidad humana.

En relación a esto, Andrés Salas afirma que la felicidad en el trabajo tiene efectos beneficiosos, tanto para las personas como para las organizaciones. Además de poder ser un fin en sí mismo, sabemos que los procesos afectivos y las emociones mantienen la motivación laboral y son esenciales para el liderazgo. Las emociones están continuamente presentes en las cuestiones relativas al trabajo e influyen tanto a nivel personal como al resultado organizativo (Vallina, 2013).

Así pues, siguiendo a (Gallegos, 2014), la satisfacción laboral puede definirse como una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo. También hay estudios que señalan que la satisfacción laboral es un componente de la felicidad, sin embargo, lo que nos satisface no nos hace necesariamente felices.

Al respecto, Javier Texido, presidente de Nestlé Colombia, afirma que la empresa basa su estrategia de motivación en el programa 'Beneficios flexibles', donde los empleados cuentan con un fondo de dinero que pueden utilizar como seguro para enfermedades graves, póliza odontológica, seguro educativo, regalos (artículo o experiencia que genere bienestar) o días libres. La cifra es igual para todos los trabajadores y está sujeta a los rendimientos de la compañía. Nestlé considera el bienestar y la calidad de vida de sus empleados como una prioridad (Espectador, 2014).

Contrario a lo que piensa la mayoría de las personas, el salario, aunque supe las necesidades básicas y gustos, no es un factor fundamental en generar felicidad organizacional. Factores como la oportunidad de crecimiento profesional, un clima de respeto y beneficios de valor agregado ayudan a complementar la satisfacción de un activo feliz.

Según el especialista Galicia Villanueva Galicia, hoy en día, el lugar de trabajo es considerado el segundo hogar de los trabajadores ya que regularmente se invierten más de ocho horas diarias conviviendo con los compañeros de trabajo. Debido a que las organizaciones son sistemas que cuentan con factores que pueden ser cambiados de manera interna, es importante conocer el ambiente que existe dentro de una organización. Una forma de conocer dicho ambiente, es mediante el clima laboral, ya que al contar con un entorno agradable junto con un liderazgo efectivo, los trabajadores de cualquier organización serán de gran ayuda en cuanto a lograr el cumplimiento de metas y objetivos. El análisis del clima laboral permite detectar factores que afecten de manera positiva o negativa la productividad (Silvia, 2014).

La felicidad en el ambiente laboral es fuente de energía y punto clave que influye en los resultados de manera positiva. Este tipo de bienestar es una herramienta fundamental de atracción del talento. Un personal infeliz en la jornada laboral es propenso a tener un menor nivel de productividad.

Diseñar este proyecto aportará a MediFarmax, concebir la felicidad organizacional como una capacidad estratégica, produciendo así aumento en cuatro tipos de resultados: rentabilidad, calidad de servicio al cliente, excelencia operacional y bienestar subjetivo de los trabajadores (Listín Diario, 2017).

El experto Sebastián Arribas (2010) explica que la felicidad es uno de los tópicos más antiguos, complejos y de mayor trascendencia estudiados por el ser humano a través de sus diferentes culturas y épocas. Las primeras definiciones de la palabra se remontan al siglo VI a. C. y se le atribuyen al filósofo chino Lao-Tsé, quien escribió: "La verdadera felicidad no tiene ninguna causa. Estoy vivo y es lo único que necesito para ser feliz" (Arribas, 2010).

En cambio, en la cultura occidental, fueron las reflexiones de Aristóteles quien, tres siglos después, escribió la definición de felicidad que muchas personas defienden hoy en día: "una recta actividad del alma, fruto de una vida coherente en que la libertad humana es guiada por la razón (Aristóteles, 2011).

Para los expertos López-Meza, la felicidad es un estado emocional en donde se suman sentimientos que se alcanzan cuando se cumple un sueño, en el sentido laboral la felicidad es sinónimo de productividad y no es algo etéreo o intangible, pues se ha demostrado que es esencial para determinar la cultura organizacional de las empresas. Construir un sentido de pertenencia hacia la labor desempeñada, se logra creando entornos positivos, incentivando y encontrando vocaciones. Para ello se presentan herramientas en forma de pirámide ordenadas en tres niveles: en la base se encuentran el Reconocer y Reconocernos, Metas Claras y Compromiso, estos son los elementos esenciales que tienen origen en el individuo (López-Meza, 2018).

Por otra parte, la especialista Johanna Ramírez habla de la felicidad como un estado emocional, que genera en los individuos sentimientos de realización y de bienestar, en este sentido facilita niveles de motivación altos, que benefician las actividades cotidianas, y en especial las dinámicas laborales a nivel individual y grupal, que dentro de las organizaciones de hoy en día, son objeto de estudio, debido a que han existido varios cambios en el mercado y las dinámicas económicas, logrando así convertirse en un eje principal de la calidad y la producción en el trabajo (Johanna Ramírez, 2015).

La Felicidad organizacional es un concepto complejo y estratégico en la gestión de recursos humanos y organizaciones (Dutschke, Factores condicionantes de felicidad organizacional. Estudio exploratorio de la realidad en Portugal., 2013). Por lo que reflexionar sobre la felicidad como concepto es un elemento importante en el comportamiento organizacional y para la visión estratégica. Los mismo autores, Baker, Greenberg y Hemingway, definen organización feliz como aquella donde cada individuo, en todos los niveles jerárquicos, tienen fortalezas, trabajo en equipo hacia un objetivo común, obtiene satisfacción al desarrollar nuevos productos o servicios, suele proporcionar una diferencia positiva en la vida de otras personas (Baker, Greenberg, & Hemingway, 2006).

Mientras que el experto Alfaro Castro explica que el Bienestar se encuentra asociado a la satisfacción y desempeño a las conductas para el logro de metas, donde la calidad de vida del trabajador, considerando aspectos relacionados a la salud física y emocional, influirá en la consecuencia de los objetivos organizacionales, recabar datos sobre bienestar y desempeño organizacional como rol fundamental en la eficiencia organizacional, como un reto relevante que vaya más allá del pensar en beneficios propios, contribuyendo a la sociedad impulsando, manteniendo y creando un bienestar integral para que los trabajadores se sientan felices y capaces en las actividades en que se desenvuelven, quienes aportarán con altos niveles de productividad (Alfaro, 2018).

La felicidad organizacional y bienestar en el talento humano es un objeto de estudio que aunque ha sido estudiado sus factores varían de acuerdo a la organización y al tipo de talento humano de la misma y, por ello da carácter exploratorio al nivel de conocimiento de la investigación. En este caso, la exploración permitirá obtener nuevo datos y elementos que pueden conducir a formular con mayor precisión las estrategias de competitividad y retención en el objeto de estudio. La investigación se realizó a través del método histórico-lógico para alcanzar los objetivos planteados para luego aplicar a los resultados alcanzados.

La estructura de la tesis fue en tres capítulos. En el primer capítulo su objetivo era analizar la importancia de las emociones en el desempeño laboral de los colaboradores de MediFarmax. En dicho capítulo se realizó un análisis del entorno mediante una encuesta de clima laboral a los empleados de la institución. Allí obtuvimos los hallazgos necesarios para destacar el papel que juegan las emociones en el desempeño del colaborador.

En el segundo capítulo su objetivo fue el diseño un modelo de indicadores de la felicidad organizacional del talento humano como motor en la productividad. Puesto que lo que no podemos medir no es posible mejorar. Contar con las herramientas necesarias para medir el logro de los objetivos de la empresa ayuda a tomar en cuenta cuales son las mejoras que se deben considerar para validar la eficacia de los procesos.

Para concluir en el tercer capítulo su objetivo fue demostrar la eficiencia de la felicidad organizacional en el talento humano como ventaja competitiva y mejora en la productividad de los servicios a los usuarios de salud. Los empleados que son felices en su entorno de trabajo son más productivos, demostrando que no es la cantidad de horas si no los resultados que se presenten del cumplimiento de objetivos.

Capítulo I – Felicidad organizacional y bienestar en las empresas

1.1. Historia y concepto de la felicidad organizacional

Para empezar a comprender el concepto de Felicidad Organizacional es necesario investigar y entender en primer lugar de dónde nace la felicidad como concepto e ideología y luego cómo influye e impacta está en el área laboral de los colaboradores en las instituciones.

El hombre desde sus inicios se ha enfocado en satisfacer sus necesidades y con ello perseguir el sentimiento de felicidad plena que trae consigo un estado de bienestar, esto como una meta. Sin embargo, el ser humano por naturaleza es un individuo inconforme cuando de felicidad se trata, pues este es un sentimiento permanente que se enfoca día a día en alcanzar más; ya que cuando creemos haber alcanzado todo aparecen nuevas necesidad y sentimientos que nos obligan a buscar más para cubrir esa satisfacción de salud y bienestar que nos produce la felicidad.

El experto Sebastián Arribas explica que la felicidad es de los tópicos más antiguos y complejos estudiados por el hombre a través de sus diferentes culturas y épocas. Las primeras definiciones de la palabra se remontan al siglo VI a. C. y se le atribuyen al filósofo chino Lao-Tsé, quien sostenía que la verdadera felicidad no tiene ninguna causa. El hecho de estar vivo es lo único que necesita el ser humano para ser feliz (Arribas, 2010).

En cambio, en la cultura occidental, fueron las reflexiones de Aristóteles quien, tres siglos después, explicó que la definición de felicidad que muchas personas defienden hoy en día es una actividad del alma, que a su vez es fruto de una vida coherente en que la libertad humana es guiada por la razón (Aristóteles, 2011).

No obstante, para los expertos López-Meza, la felicidad es un estado emocional en donde se suman sentimientos que logramos cuando cumplimos un sueño. Sin embargo, en el aspecto laboral la felicidad es sinónimo de productividad. Esta última se ha demostrado que no es intangible, pues esta capacidad es esencial para determinar la cultura organizacional de las empresas, ya que nos ayuda a construir un sentido de pertenencia en el colaborador y la labor que este desempeña (López-Meza, 2018).

Por otra parte, la especialista Johanna Ramírez habla de la felicidad como un estado emocional, que produce en el ser humano sentimientos de realización y de bienestar, ayudando a mantener elevados los niveles de motivación, que favorecen las actividades cotidianas, y en especial las dinámicas laborales a nivel individual y grupal, que dentro de las empresas o instituciones es ente de estudio. Esto se debe a los constantes cambios que suceden en el mercado, logrando así convertirse en el eslabón principal en el trabajo (Ramírez, 2015).

El experto Ignacio Fernández expone que la felicidad organizacional es aquella capacidad que brinda una organización para facilitar a sus colaboradores las condiciones y procesos de sus labores, que le permitan desarrollar habilidades o fortalezas individuales y grupales (Fernández, 2015).

La felicidad organizacional es un concepto completo y estratégico en la gestión de recursos humanos. Por lo que, reflexionar sobre la felicidad como concepto es un elemento importante en el comportamiento organizacional. El autor Georg Dutschke define una organización feliz como aquella donde cada individuo, en todos los niveles jerárquicos, tienen fortalezas, trabaja en equipo hacia un objetivo común, obtiene satisfacción al desarrollar nuevos productos o servicios, y suele proporcionar una diferencia positiva en la vida de otras personas (Dutschke, 2013).

Este punto se logra creando ambientes positivos, que influyan en el colaborador para así incentivar y descubrir sus habilidades transferibles a la institución. Un ejemplo de esto son las herramientas que se presentan en forma de pirámides, esenciales para incidir en la felicidad laboral del colaborador, en las que se encuentran: reconocer o más bien reconocernos, establecer metas claras y mantener el compromiso.

Partiendo de lo anteriormente dicho se puede establecer que la Felicidad Organizacional es aquella medida que brindan las organizaciones, enfocada en ofrecer bienestar a sus colaboradores dentro del entorno donde desarrollan sus labores diarias, para obtener así un mejor desempeño. La inversión de Felicidad Organizacional en las empresas es sinónimo de asegurar una ventaja competitiva en el mercado laboral.

1.2. Importancia de las emociones en el desempeño laboral

La alta competencia por capturar y retener personal se desarrolla a partir de programas, que realizan acciones que sumen al clima laboral y al desarrollo de los colaboradores dentro de la empresa. Llevando así el interés por explorar una variable cuya dimensión sea de mayor amplitud y profundidad humana.

En relación a esto, Andrés Salas (Vallina, 2013) afirma que la felicidad en el trabajo tiene efectos beneficiosos tanto para las personas como para las organizaciones. Además de poder ser un fin en sí mismo, sabemos que los procesos afectivos y las emociones, mantienen la motivación laboral y son esenciales para el liderazgo. Las emociones están continuamente presentes en las cuestiones relativas a nuestro trabajo e influyen tanto a nivel personal como al resultado organizativo.

Así, siguiendo a Gallegos (Arias, 2014), la satisfacción laboral puede definirse como una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo. También hay estudios que señalan que la satisfacción laboral es un componente de la felicidad, sin embargo, lo que nos satisface no nos hace necesariamente felices.

Al respecto, Javier Texido, presidente de Nestlé Colombia, afirma que la empresa basa su estrategia de motivación a través del programa Beneficios flexibles, en el cual los empleados cuentan con un fondo de dinero que pueden utilizar como seguro para enfermedades graves, póliza odontológica, seguro educativo, regalos (artículo o experiencia que genere bienestar) e incluso días libres. La cifra es igual para todos los trabajadores y está sujeta a los rendimientos de la compañía. Nestlé considera el bienestar y la calidad de vida de sus empleados como una prioridad. (Espectador, 2014)

El experto Alfaro Castro explica que el Bienestar se encuentra asociado a la satisfacción y desempeño de las conductas para el logro de metas, donde la calidad de vida del trabajador, considerando aspectos relacionados a la salud física y emocional, influirá en la consecución de los objetivos organizacionales. Por eso es importante recabar datos sobre bienestar y desempeño organizacional como rol fundamental en la eficiencia organizacional, como un reto relevante que vaya más allá del pensar en beneficios propios, contribuyendo a la sociedad, impulsando, manteniendo y creando un bienestar integral para que los trabajadores se sientan felices y capaces en las actividades en que se desenvuelven, y de esa manera aporten con altos niveles de productividad (Alfaro, 2018).

Contrario a lo que piensa la mayoría de las personas, el salario, aunque suple nuestras necesidades básicas y gustos, no es un factor fundamental en generar felicidad organizacional. Factores como la oportunidad de crecimiento profesional, un clima de respeto y beneficios de valor agregado, ayudan a complementar la satisfacción de un activo feliz.

Según el especialista Galicia Villanueva, hoy en día, el lugar de trabajo es considerado el segundo hogar de los trabajadores ya que regularmente se invierten más de ocho horas diarias conviviendo con los compañeros. Debido a que las organizaciones cuentan con varios factores que pueden ser cambiados de manera interna, es importante conocer el ambiente que existe dentro de una organización. Una forma de conocer dicho ambiente, es mediante el clima laboral, ya que, al contar con un entorno agradable junto con un liderazgo efectivo, los trabajadores de cualquier organización serán de gran ayuda en cuanto a lograr el cumplimiento de metas y objetivos. El análisis del clima laboral permite detectar factores que afecten de manera positiva o negativa la productividad (Silvia, 2014).

Dados los conceptos e ideas es posible identificar una diferencia entre felicidad organizacional y felicidad en el trabajo. La primera expone el bienestar subjetivo en cada colaborador, esto como resultado de brindar una capacidad que desarrolla y brinda la empresa a cada activo, ganando así una ventaja competitiva en la industria donde la empresa se desarrolla. Contrario a la segunda, que son acciones que realiza cada individuo en su área de trabajo para mejorar la percepción o concepto de felicidad que tiene de la empresa donde brinda sus habilidades y servicios.

Dicho esto, la felicidad en el ambiente laboral es fuente de energía y punto clave que influye en los resultados de la empresa de manera positiva. Este tipo de bienestar es una herramienta fundamental de atracción del talento. Un personal infeliz en la jornada laboral es propenso a tener un menor nivel de productividad.

La importancia de establecer la diferencia de ambos conceptos radica en la percepción de felicidad en el trabajo, es el indicador principal de la Felicidad Organizacional, pues es el resultado del bienestar, salud y disfrute de los colaboradores con su labor y la organización.

1.3. Diagnóstico y situación actual del talento humano de la empresa MediFarmax

El presente estudio se ha realizado con el propósito de obtener datos sobre la percepción del clima laboral que tienen los colaboradores de MediFarmax, en relación a los aspectos que influyen en los procesos y comportamientos organizacionales.

Los resultados arrojados en la encuesta, serán utilizados como insumo para que las áreas correspondientes puedan elaborar un plan de mejoras en pos de realizar cambios que impacten positivamente sobre las siguientes dimensiones:

- Ambiente
- Compromiso
- Capacitación
- Reconocimiento, incentivos y beneficios
- Trabajo en equipo
- Comunicación
- Liderazgo y habilidades de supervisión
- Motivación y satisfacción

En MediFarmax no hay historial referente a la aplicación de alguna herramienta o instrumento para la medición del Clima Laboral, un factor fundamental para construir la Felicidad Organizacional.

Para el diseño de la muestra, la población de colaboradores de MediFarmax fue convocada en su totalidad. De ella se alcanzó un 51.00% de participación. La recolección de los datos se realizó a través de un formulario digital, el cual consta de ocho (8) apartados y treinta y cinco (35) preguntas.

En el mismo orden se elaboró una campaña de comunicación basada en exponer la información necesaria sobre la importancia del clima laboral y cómo debía realizar dicha encuesta. Esta campaña contó con el apoyo del departamento de Mercadeo, quienes elaboraron el diseño gráfico de la campaña, la cual se presentó de manera digital e impresa durante dos semanas antes de la aplicación de la misma.

En este mismo orden, para reforzar la campaña de comunicación, previo a esta se le comunicó a todos los líderes de áreas sobre el proceso que la empresa estaría realizando, para que nos brindarían el soporte necesario con su equipo en este proceso.

Dicha encuesta fue aplicada online en la plataforma de Empleos.Net – RHManager, la misma se completaba ingresando a un link enviado a los colaboradores vía correo electrónico, y estuvo disponible por un período de 10 días para ingresar.

De 296 encuestas enviadas se obtuvieron 150 completadas. El área de Mantenimiento y los Técnicos de Ortopedia no lograron llenar la encuesta, debido a las limitaciones de herramientas por la naturaleza de su labor. Los resultados se procesaron basados en el porcentaje de empleados que dijeron estar "Muy de acuerdo" o "De acuerdo", con los aspectos planteados, los que se declararon "Neutrales" y de los que dijeron estar "En desacuerdo" o "Muy en desacuerdo".

Estas respuestas fueron agrupadas en valoraciones positivas, neutrales y negativas o de inconformidad, según se muestra en las tablas 1 y 2:

Tabla 1: Tabla de Puntuación

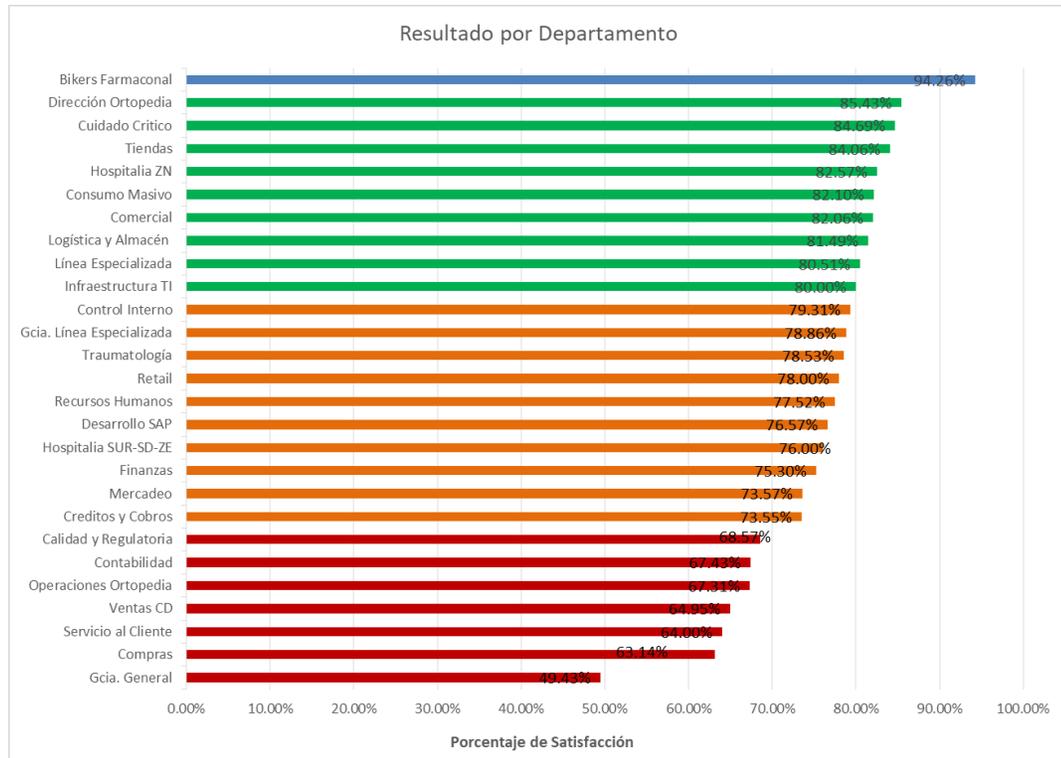
OPCIONES DE RESPUESTA	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRAL	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
VALOR	100	75	50	25	1

Tabla 2: Guía de Valoración

<input type="checkbox"/> De 90.00 a 100.00	1.Excelente
<input type="checkbox"/> De 80.00 a 89.99	3.Buena
<input type="checkbox"/> De 70.00 a 79.99	3.Regular
<input type="checkbox"/> De 69.00 o menos	4.Deficiente

Presentación de resultados generales obtenidos de todas las áreas.

Gráfico No. 1



1 - Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Resultado por Departamento

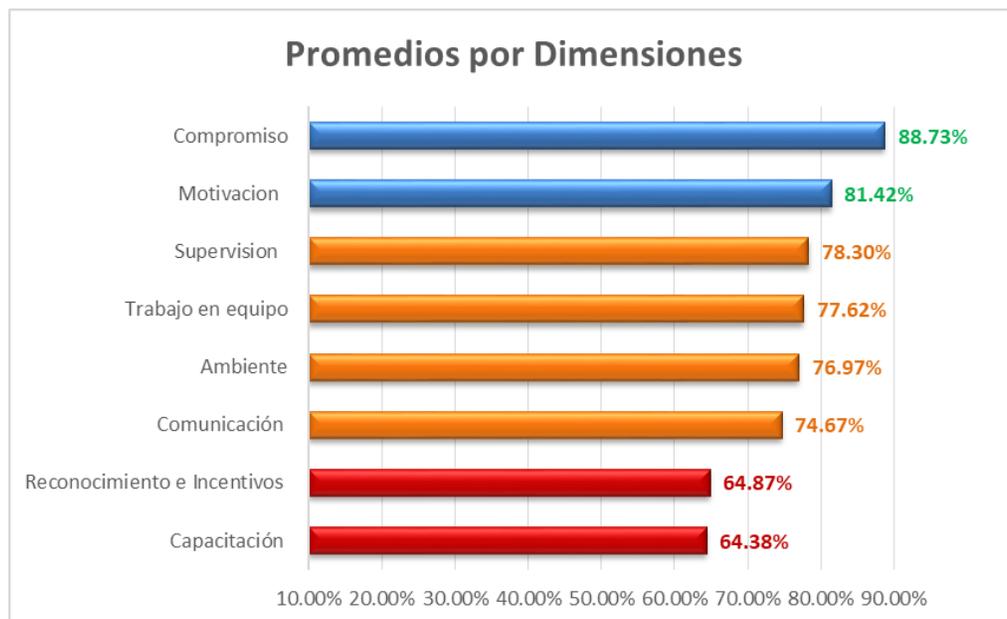
Nos muestra los promedios por áreas, organizados en orden descendente y su posición con relación a la puntuación general. El resultado para toda la Institución en su conjunto fue **REGULAR** al obtenerse una media de **76.23%**.

El área con un mejor clima laboral es la Bikers con promedio de 94.26%. Dentro del rango considerado como bueno (de 80.00 a 89.99) se encuentran: Dirección Ortopedia, Cuidado Crítico, Tiendas, Hospitalaria Zona Norte, Consumo Masivo, Comercial, Logística y Almacén, Línea Especializada e Infraestructura TI.

Las siguientes áreas obtuvieron una media regular (de 70.00 a 79.99): Créditos y Cobros, Mercadeo, Finanzas, Hospitalaria Sur-Santo Domingo – Zona Este, Desarrollo SAP, Retail, Recursos Humanos, Traumatología, Gerencia Línea Especializada, Control Interno.

Las áreas que reflejan los niveles más críticos, con porcentajes de 69.00 o menos, son: Calidad y Regulatoria, Contabilidad y Tesorería, Operaciones Ortopedia, Ventas CD, Servicio Al Cliente, Compras y Gerencia General.

Gráfico No. 2



2- Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Promedios por Dimensiones

Si se comparan los resultados de las diferentes dimensiones con el promedio general de la Institución de 76.30, se observan cinco (5) dimensiones con promedios que superan este valor y tres ubicados por debajo del mismo.

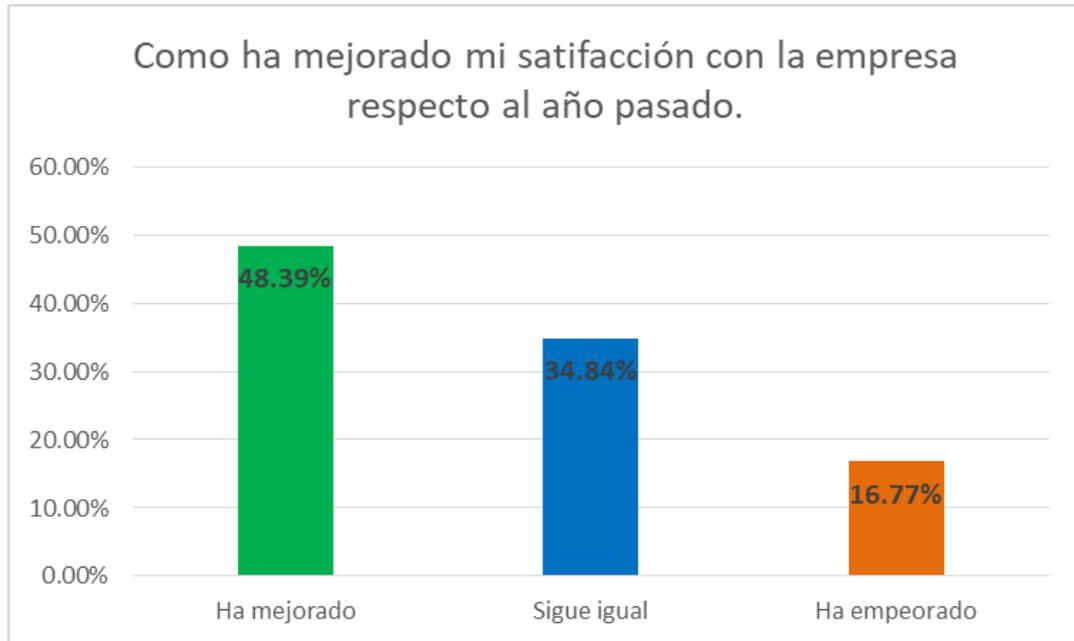
En ninguna de las categorías se refleja un clima laboral EXCELENTE, pues no alcanzan los 90 puntos mínimos establecidos para entrar en ella. Las puntuaciones mínimas registradas son 64.87% y 64.38%, las cuales corresponden a Reconocimientos e Incentivos y Capacitación, respectivamente.

Las dimensiones mejor valoradas fueron **COMPROMISO** y **MOTIVACIÓN**, con una media de 88.73% y 81.42% respectivamente, que pueden ser calificadas de BUENA (su promedio se debe a que el 85% de los encuestados tiene una valoración positiva de ellas).

La peor valorada es la de **RECONOCIMIENTOS E INCENTIVOS**, con un promedio de apenas un 64.87% por lo que puede ser catalogada como DEFICIENTE (sólo el 47.74% tiene una valoración positiva de ella). En la misma categoría se encuentran las dimensiones de CAPACITACIÓN, con promedio de 64.38% y porcentajes de valoración positivas de 45.16%.

Gráfico No. 3

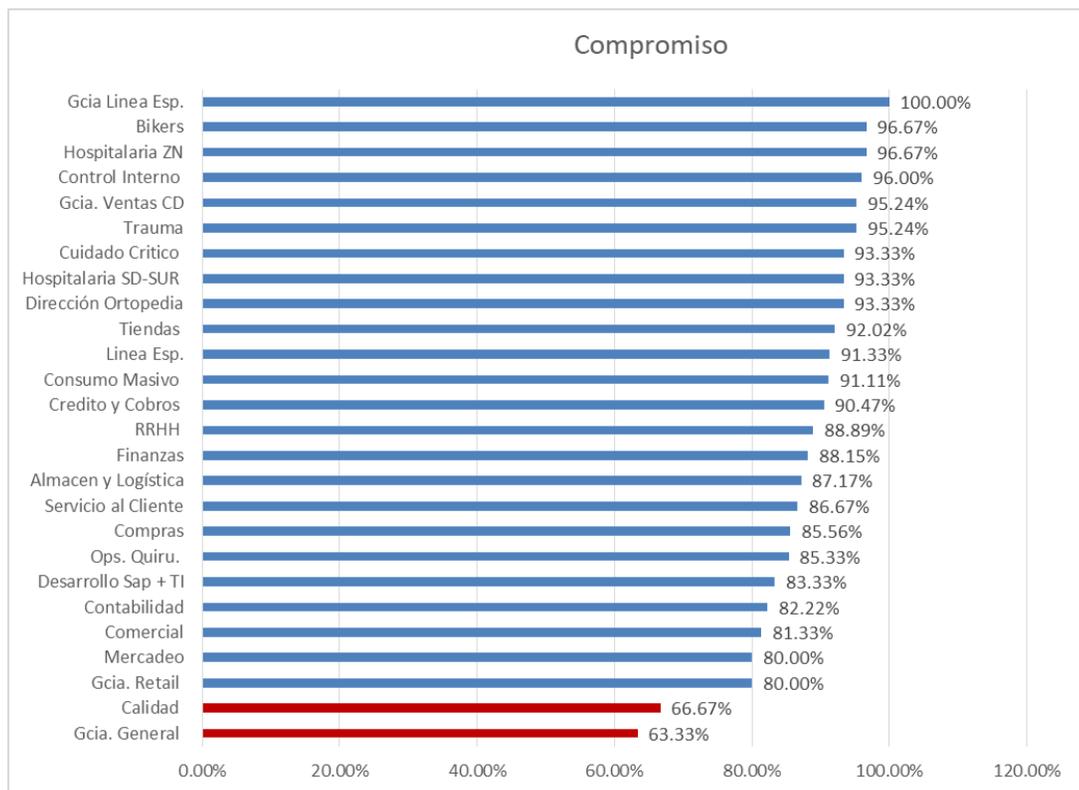
El 48.39% de la población encuestada expresó haber mejorado su satisfacción en la empresa.



3 - Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Satisfacción

RESULTADOS OBTENIDOS POR ÁREAS

Gráfico No. 4

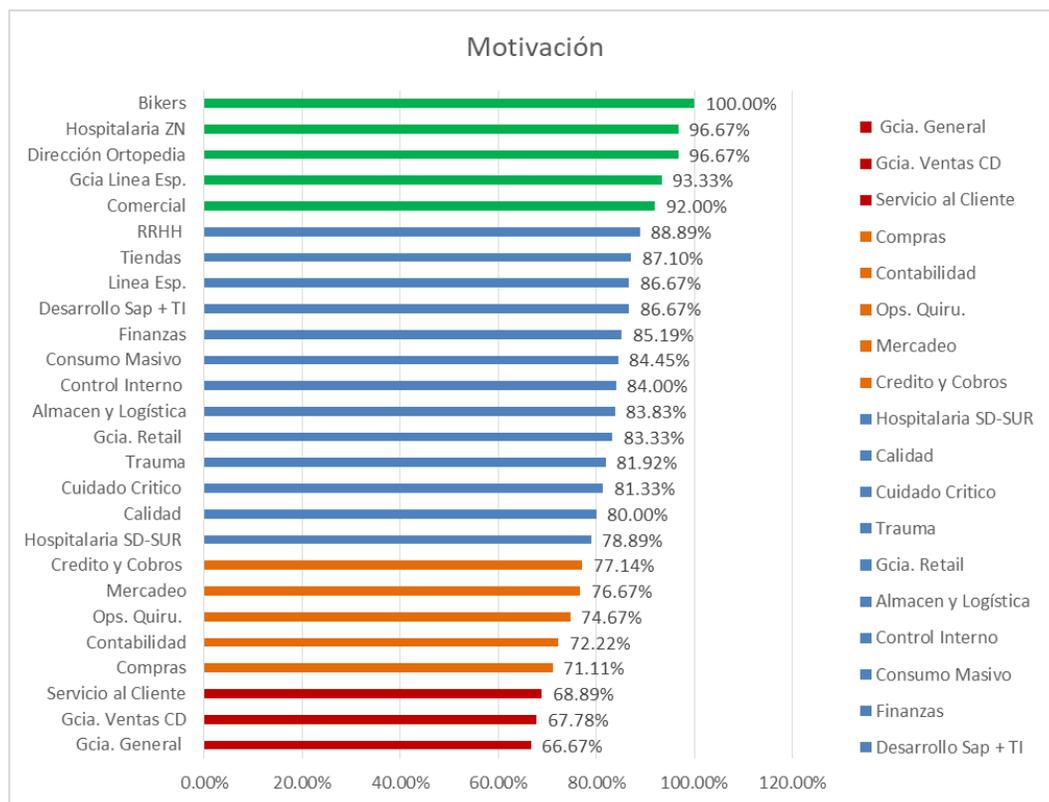


4 - Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Resultado de Compromiso

Este indicador hace referencia al sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores hacia la organización. Entre los aspectos evaluados se estudió la percepción del personal respecto al logro de los objetivos y al éxito de la empresa, al deseo de trabajar en MediFarmax y realizar carrera dentro de la misma.

En términos generales, esta dimensión obtuvo un resultado Muy Bueno, pero en las áreas Gerencia General y Calidad Regulatoria, la valoración fue deficiente.

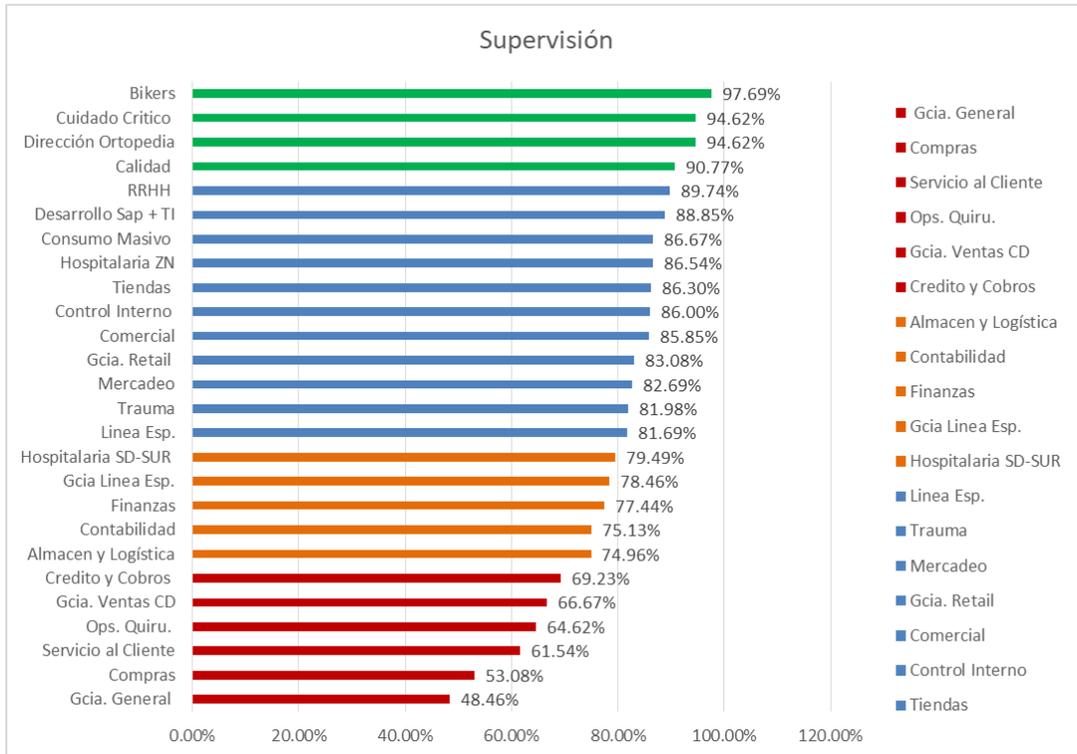
Gráfico No. 5



5 - Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Motivación

En esta dimensión evaluamos si los colaboradores sienten estabilidad en su puesto de trabajo, como contribuye lo que hacen a su auto realización y si estos están motivados en MediFarmax. Los resultados arrojaron una valoración total de la compañía como Buena, con oportunidades de mejoras en las siguientes áreas: Gerencia. General, Gerencia de Ventas y Servicio al Cliente, las cuales fueron valoradas por debajo del 70%.

Gráfico No. 6

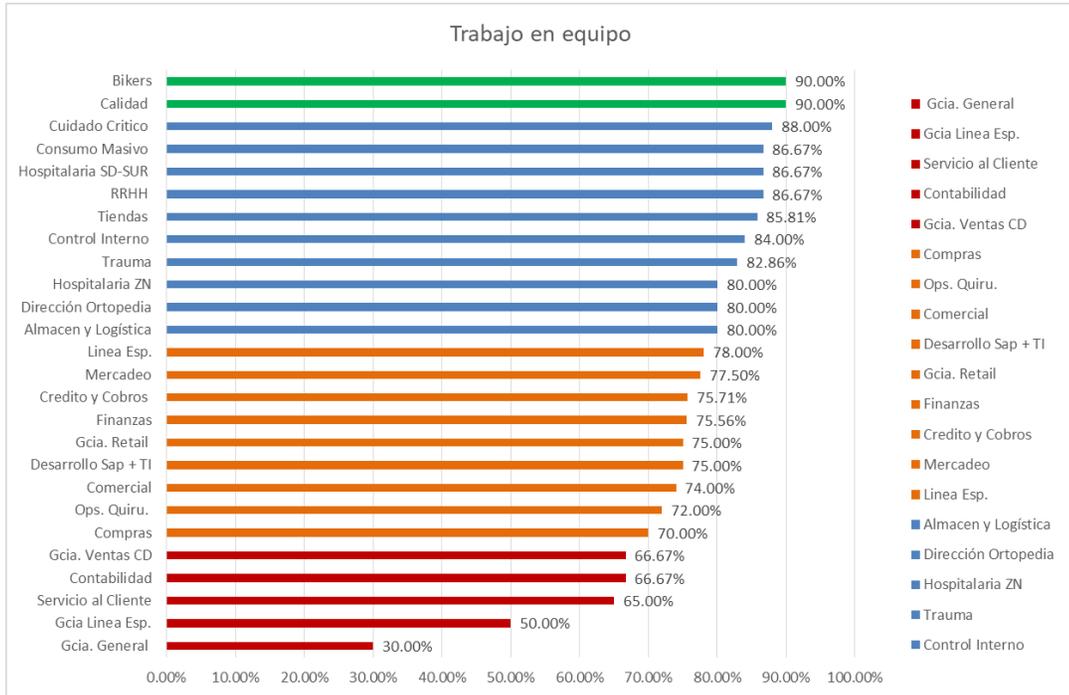


6 - Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Supervisión

Esta dimensión comprende diversos aspectos asociados al comportamiento del líder. Dentro de estos se indagó sobre la percepción del personal sobre la planificación, retroalimentación, comunicación, apoyo al crecimiento y desarrollo personal.

La valoración obtenida en esta dimensión en términos generales es **REGULAR**, con un 78.30%; los resultados arrojados nos muestran seis (6) áreas con una apreciación **DEFICIENTE**.

Gráfico No. 7



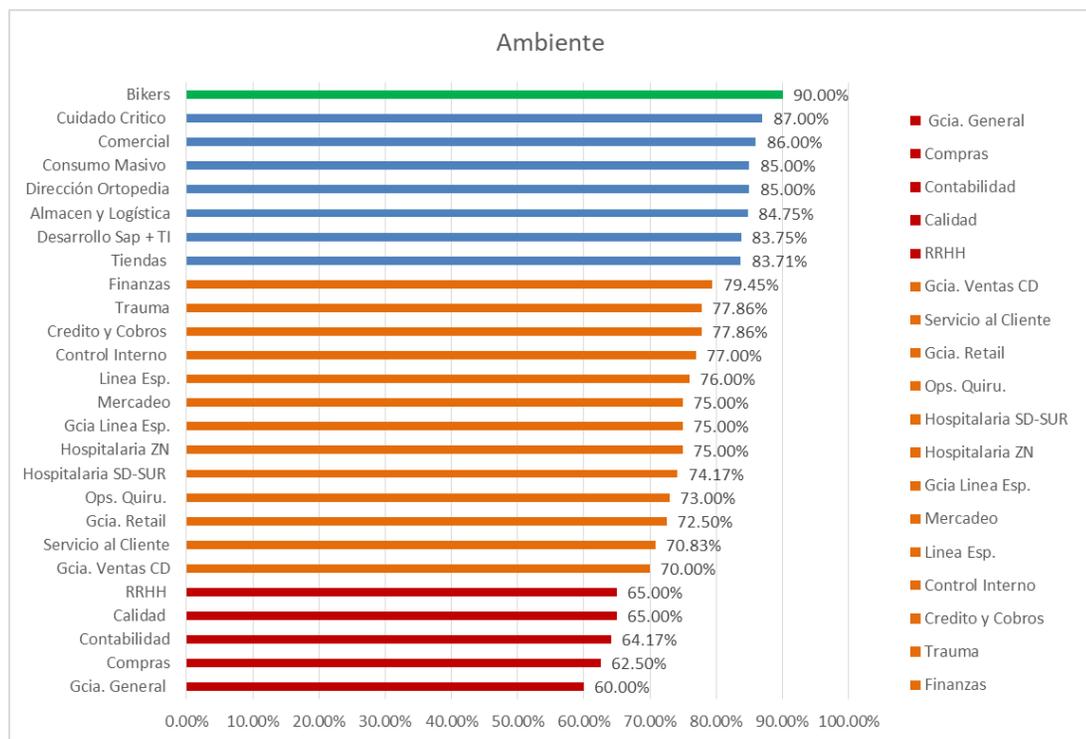
7 - Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Trabajo en equipo

En este indicador se valoró la percepción del personal en lo referente al Trabajo en Equipo, la integración en su área de trabajo o departamento, así como el apoyo y/o colaboración inter departamental.

La valoración de esta dimensión fue de un 77.62%, considerado REGULAR, sin embargo, el 87.74% de la población encuestada, dijo estar "Muy de acuerdo" o "De acuerdo", con la integración de su equipo de trabajo.

Las áreas que resultaron más críticas en esta dimensión son: Gerencia General, Gerencia Línea Especializada, Servicio al Cliente, Contabilidad y Gerencia Ventas CD, todas con una valoración inferior a 70%.

Gráfico No. 8



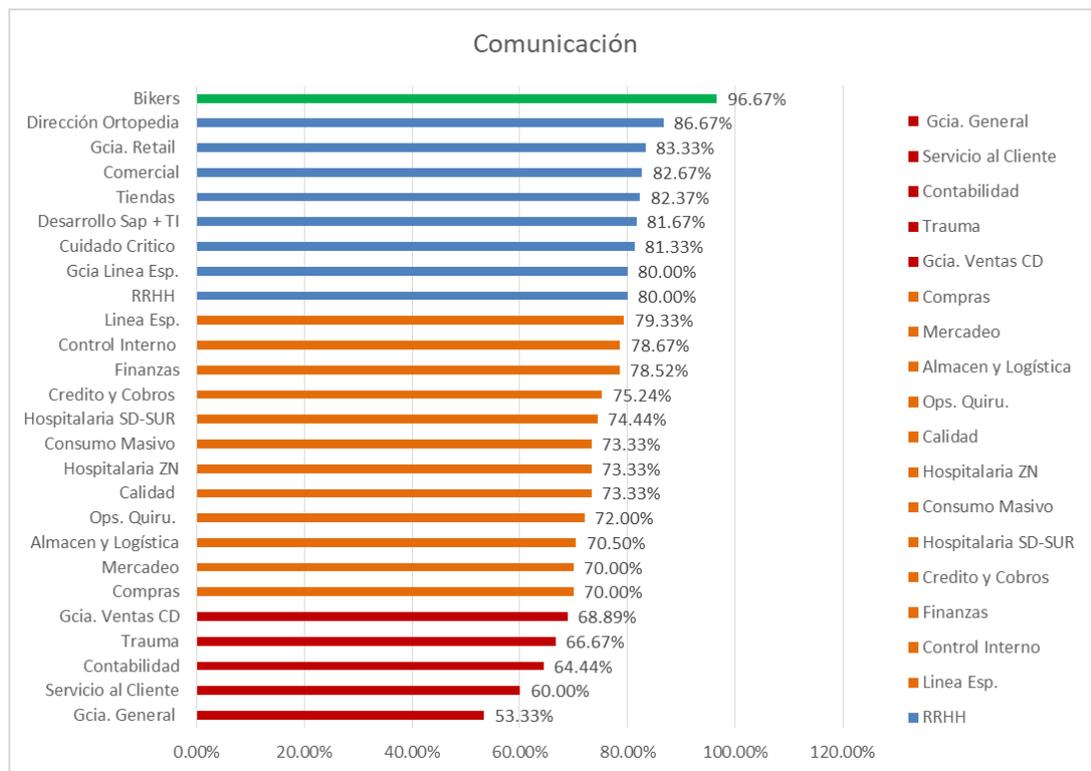
8 - Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Ambiente

En esta dimensión los aspectos evaluados son los recursos materiales, las condiciones del espacio físico, la libertad de expresión y el ambiente laboral en el área.

Los resultados obtenidos revelan que el 72.62% de la población encuestada está de acuerdo con las condiciones ambientales. El Ambiente fue valorado por el total de la compañía de manera REGULAR (76.97%), seis áreas están valoradas Buena y un área Excelente.

La pregunta con la valoración más baja fue "Puedo expresarme libremente sobre mis puntos de vistas", con un 74.97%.

Gráfico No. 9

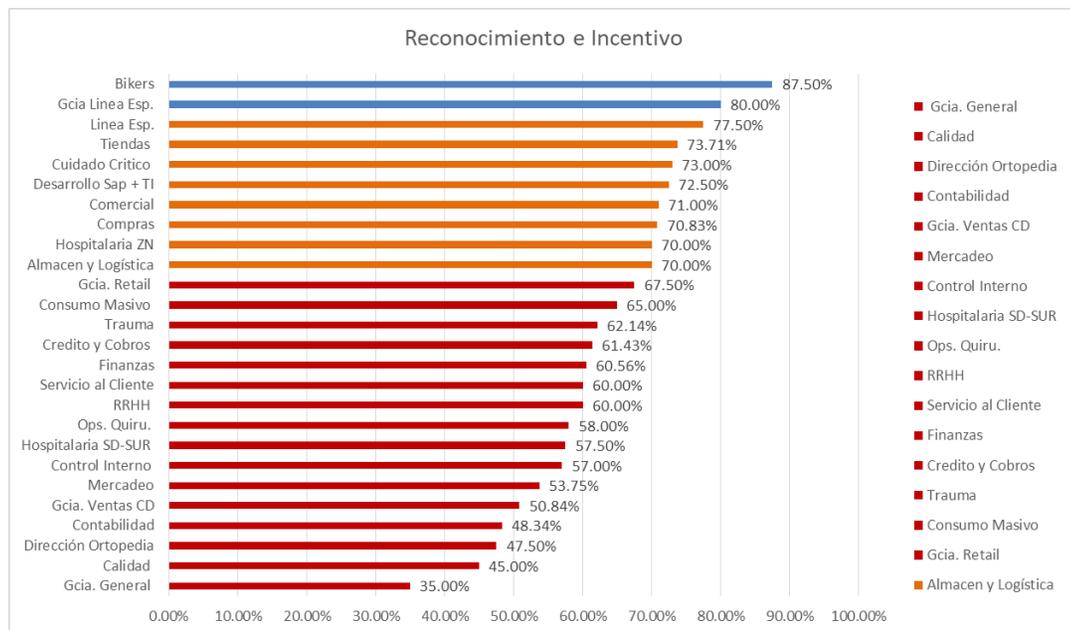


9 - Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Comunicación

Esta dimensión abarca aspectos concernientes a la comunicación organizacional (políticas, estrategia, metas), información referente al desempeño de los colaboradores y el contacto con los directivos de la empresa.

Los resultados derivados nos indican debilidad en la información de las metas y la retroalimentación del desempeño oportuno a los colaboradores, donde solo el 70% de los encuestados está de acuerdo con la comunicación de la organización, dando una valoración REGULAR de un 74.67%.

Gráfico No. 10

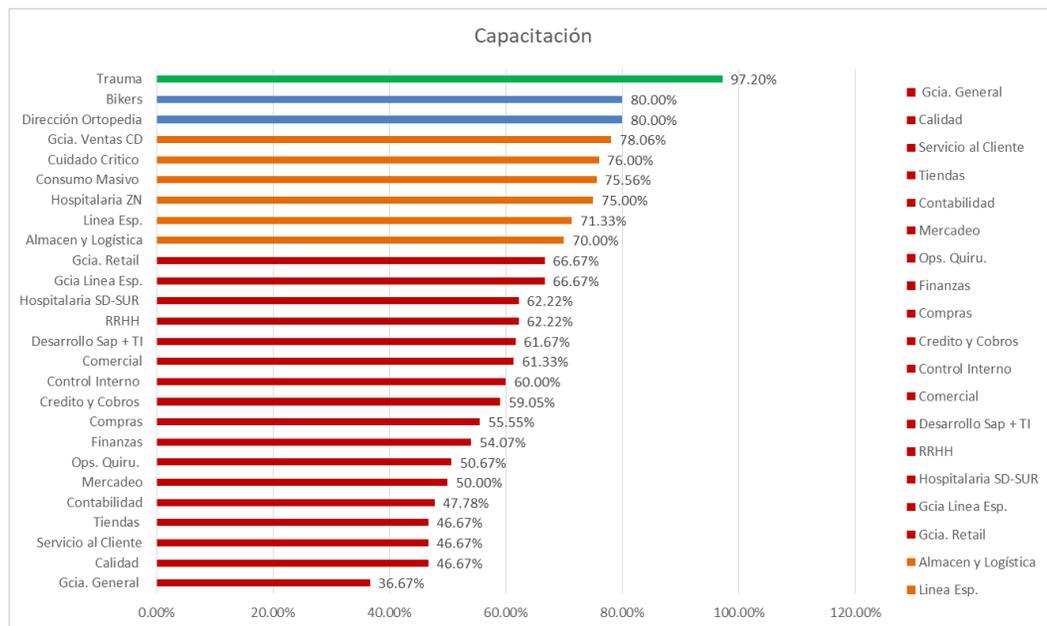


10 - Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Reconocimiento e Incentivo

Esta dimensión valora aspectos relacionados a la percepción de los colaboradores con los reconocimientos y/o premiaciones, la remuneración y los beneficios otorgados por la empresa.

Solo dos áreas (Biker y Gerencia Línea Especializadas) valoraron este indicador como Bueno, total compañía tiene una calificación DEFICIENTE, con un promedio de 64.87%, donde el 47.74% de la población encuestada dijo estar de acuerdo; siendo el elemento remuneración el peor valorado con un 61.03%

Gráfico No. 11

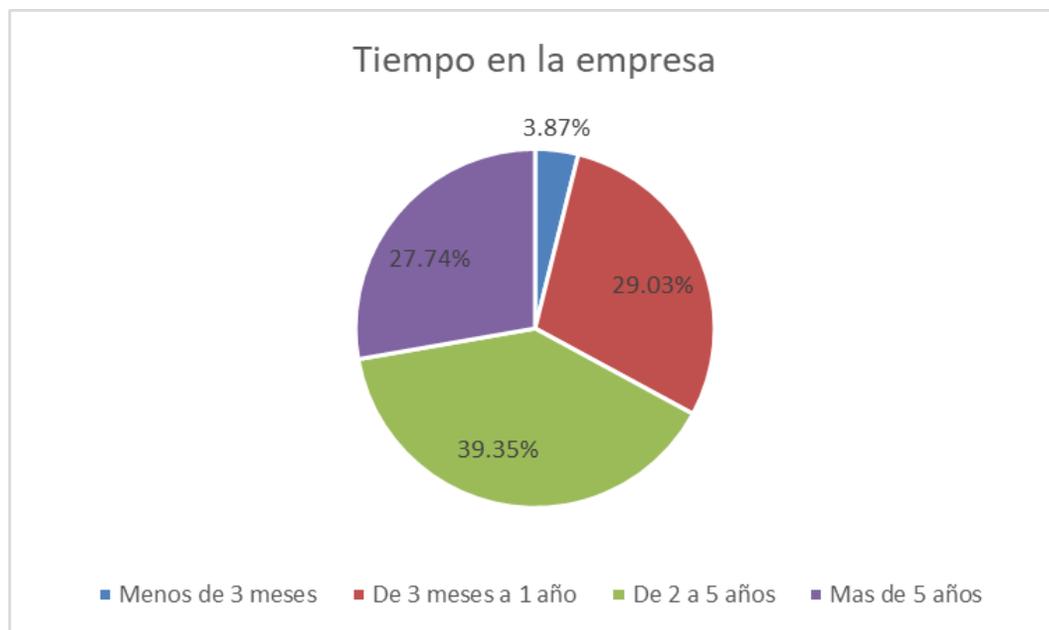


11 - Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Capacitación

El indicador evaluado en esta dimensión es sobre la capacitación, entrenamiento y desarrollo que la empresa provee a los colaboradores. Esta dimensión fue la peor valorada en término porcentual, la misma fue calificada **DEFICIENTE** con un 64.38%.

Solo el área de Traumatología arrojó un 97% con una valoración Excelente, adicional Bikers y Dirección de Ortopedia arrojaron una valoración Buena de 80%.

Gráfico No. 12



12 - Encuesta Clima Laboral MediFarmax: Tiempo en la empresa

Del total de la población encuestada en MediFarmax, el porcentaje más alto (39.35%) de los colaboradores que respondieron la encuesta, está en un rango de 2 a 5 años de antigüedad. El porcentaje más bajo corresponde a los colaboradores con menos de tres meses en la empresa.

De acuerdo a lo revisado según la valoración de los colaboradores de MediFarmax los factores que se deben abordar para trabajar los hallazgos basados en el entorno actual de la organización son: Liderazgo (supervisión y comunicación), Trabajo en equipo (interdepartamental), Reconocimiento a labor extraordinaria, Remuneración y beneficios y Capacitación.

Por tanto para concluir en esta primera etapa y dando una mirada a las respuestas por preguntas, estas muestran la importancia que para los empleados tiene el reconocimiento de su labor, sus consideraciones acerca de la equidad respecto al mercado del salario y la capacitación y entrenamientos recibido en apoyo al desempeño de su trabajo.

Capitulo II – Modelo de indicadores de la felicidad organizacional y bienestar del talento humano como motor en la productividad

2.1 Condiciones y requisitos previos a la presentación del modelo de indicadores de la felicidad organizacional y bienestar del talento humano de MediFarmax

Conforme a lo expuesto en el capítulo anterior se detectaron los factores que tienen prioridad en los colaboradores, y en los cuales debe trabajar MediFarmax para poder desarrollar un proyecto de felicidad organizacional basado en las necesidades de su personal.

En este punto es fundamental hablar de la cultura organizacional, ya que sirve de guía, orientando a la empresa en el rumbo que debe tomar. Esto también determina el trato ideal que debe darse a empleados, clientes y todo elemento que compone MediFarmax.

La cultura organizacional, desde el punto de vista interno, se relaciona con los colaboradores, directivos y el clima laboral de la organización. Desde el punto de vista externo, involucra a los sectores en los que participa la empresa, como son: doctores, pacientes y consumidores del área de la salud.

El punto interno abarca todos los elementos con los que debe identificarse el colaborador en la empresa. Es importante que esta se esfuerce por comunicar su misión, visión y valores. A partir de esto, todos trabajarán alineados a los objetivos que tiene MediFarmax.

Por otro lado, en el punto externo se encuentra la oportunidad que tiene la organización para dar a conocer la relación que mantiene con sus clientes, es decir, la imagen.

Por lo tanto, las condiciones en las que se encuentra la organización ayudan a realizar una construcción de los indicadores necesarios para trabajar un modelo que ayude a medir la productividad y efectividad de los colaboradores, donde estos resultados serán directamente proporcionales a lo que recibirán para mantener la felicidad organizacional de cara al cliente o paciente, siendo estos los que reafirmen su compromiso en la empresa, y donde lo que se busca al final es ganar en ambas partes.

Es importante destacar que cada colaborador es diferente y no se puede obviar que la felicidad es algo subjetivo. Sin embargo, el proyecto busca infundir un ambiente de felicidad donde se destaque que no es trabajar 10 o 12 horas diarias, sino mejores horas, es decir, basadas las labores en resultados.

Hablar de liderazgo dentro de la organización, haciendo énfasis en los líderes de cada departamento, fue uno de los factores que los colaboradores valoraron como importante, ya que queda en evidencia que estos quizás no estén alineados a los objetivos de la empresa y por ende no aporten al ambiente de felicidad laboral, ya que la identificación de este rol aportará de igual forma a la compatibilidad del bienestar del colaborador.

Tocar la comunicación dentro del liderazgo es hablar del corazón, pues esta es la base para que funcionen todas las operaciones y relaciones entre cada departamento y eslabón en la empresa. Cada actividad debe visualizar como un engranaje ese trabajo en equipo, el cual es otro de los factores valorados dentro de la encuesta de clima de MediFarmax.

En cuanto a las capacitaciones, cuando las empresas invierten en enriquecer el conocimiento del personal, este pasa a ser un retorno garantizado a la empresa como parte de la ventaja competitiva que tendrá su personal frente al mercado laboral.

De esta manera va sembrando el compromiso y la gratitud, ayudando a fomentar la confianza, la comunicación asertiva y el desarrollo; forjando líderes que en el mañana cubran vacantes dentro de la misma organización, lo que evitará la búsqueda externa de personal, pues la empresa contará con uno capacitado, de acuerdo al plan de carrera establecido para cada uno de los colaboradores.

Experiencias como estas impactan al personal de la compañía de manera positiva, pues es algo que llega a todos, por lo tanto, cabe mencionar la creación de sistemas de reconocimientos, ya sean simbólicos o remunerados al colaborador.

Empresas como MediFarmax necesitan incorporar nuevas herramientas que ayuden a promover el bienestar y la felicidad, como es el Salario Emocional. Este ayuda a complementar el salario económico y aquellas condiciones aceptables dentro de su labor.

Diseñar estas herramientas contribuirá a entender qué tipo de beneficios puede aportar a la calidad de vida del empleado, ya que su objetivo es motivar, enriquecer el auto liderazgo, y aportar a la felicidad y salud mental, logrando así un entorno positivo que ayude al desempeño de la jornada diaria del personal.

Cuando se crea este tipo de políticas, se aporta a la calidad de vida y esto influye directamente a la flexibilidad laboral, que es lo que buscan los empleados de hoy en día.

Hay que destacar que no solamente es velar por la responsabilidad de la empresa, sino también establecer o más bien determinar qué puede aportar el colaborador para enriquecer el clima laboral de la organización. Ya que la felicidad organizacional es una co-responsabilidad, en este caso una relación entre MediFarmax y el colaborador.

Hablar de las condiciones y requisitos previos a la presentación de un modelo de indicadores de la felicidad organizacional y bienestar del talento humano de MediFarmax, ha permitido verificar las fortalezas individuales y departamentales que van a colaborar al desempeño de aquellas metas organizacionales, permitiendo que dichos resultados sean sostenibles en el tiempo, aprobando así que este activo o mejor dicho ventaja competitiva intangible y ardua al momento de buscar su semejanza.

Por lo tanto, la implementación de este proyecto de felicidad organizacional va a obtener resultados favorables en la rentabilidad, la calidad del servicio al cliente, la productividad de los colaboradores y el bienestar laboral de los mismos.

Para visualizar estos resultados no es necesario medir la felicidad como tal, sino más bien entender cuáles son las dinámicas laborales de acuerdo con el ambiente en el que se está desarrollando la investigación. Esta última parte puede ser compleja, pues el ideal de cada proyecto es que sea sostenible y naturalmente exitoso.

Es importante considerar que la implementación de un proyecto de felicidad organizacional en MediFarmax demostrará que es posible mezclar la parte laboral con las emociones, creando así un impacto positivo en la productividad, donde se logre un balance entre efectividad de las tareas y el bienestar laboral.

Por último, se destaca que al instante en que la empresa de el paso a brindarle la importancia que juega la felicidad del colaborador en la cultura de la organización, estará comprobando que aumenta la competencia sana entre el personal.

De esta manera se otorga confianza para que estos puedan sentirse parte de la empresa y encuentren en ella un lugar adecuado para hacer carrera, despertando así el sentimiento de lo afortunado que son de pertenecer a la gran familia de MediFarmax. Todos los modelos anteriormente presentados incrementan los índices de venta y productividad en el personal.

2.2 Estructura del modelo de indicadores para lograr la felicidad organizacional y bienestar en el talento humano de MediFarmax

El modelo que se propone está basado en una estructura que ayuda a medir la felicidad organizacional y el bienestar en el talento humano de MediFarmax. Estos indicadores ayudarán a medir y analizar las métricas del rendimiento de los departamentos que componen MediFarmax, ofreciendo un diagnóstico de la productividad organizacional.

Es de suma importancia conocer la productividad, esta permite medir la eficiencia de los trabajadores dentro de la institución. Está combinada con el crecimiento y el desarrollo económico de la organización. Es posible comprobar la relación de la labor que desempeña una persona y los recursos que usa para lograr los resultados deseados por la empresa.

Los factores que influyen en la productividad de los colaboradores son los siguientes:

- ✓ El salario
- ✓ El clima laboral
- ✓ La motivación laboral
- ✓ Los recursos
- ✓ El entorno de la empresa
- ✓ El liderazgo
- ✓ La calidad y el estado óptimo en el que se encuentren los recursos
- ✓ Herramientas de trabajo

Medir estos factores ayudará a optimizar los recursos de la organización, detectando así las disconformidades o ausencia de aquellos colaboradores que no cumplan con sus tareas. Ajustar estos hallazgos ayudará a tomar mejores decisiones a favor de la empresa.

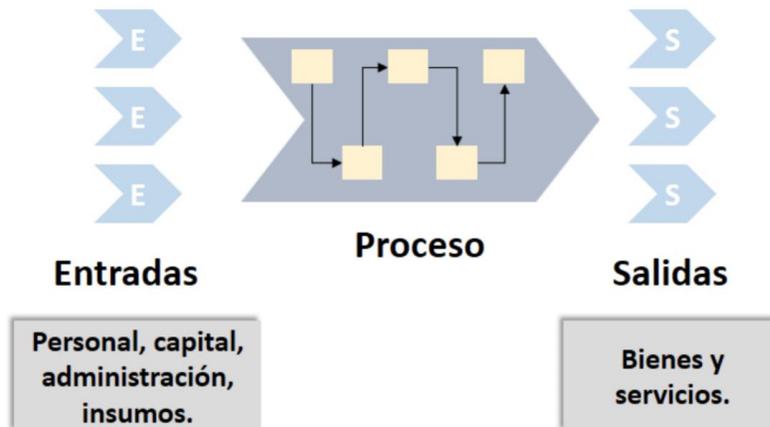
Cabe destacar que las encuestas de clima organizacional ayudan a detectar las oportunidades y factores que influyen en el estado de ánimo relacionado con la motivación de los colaboradores.

De acuerdo a las cifras del Centro de Competitividad de la Universidad de Warwick, los estados de felicidad pueden influir en incrementos de la productividad de los empleados de hasta el 20 por ciento, los empleados inconformes con su trabajo pueden rendir hasta un 80 por ciento menos que sus semejantes (Universidad de Warwick, 2016).

Enfocarse en incrementar la productividad de MediFarmax aumenta sus beneficios, como son: el ahorro de costes, logro de objetivos, reducción de tiempo al llevar a cabo una tarea, mejora de la organización y aseguramiento del retorno en la inversión.

Para medir la productividad se debe guiar por un ciclo de procesos, en el que cada uno tiene una entrada que, en este caso, proviene de clientes (pacientes, doctores, centros médicos). Estos, de manera continua, agregan valor a dichas entradas que se transforman en salida (ventas), las cuales serán bienes y servicios dirigidos a dichos clientes.

Imagen No.1



13 - Proceso de Productividad

Fuente: <https://ingenioempresa.com/productividad/>

Por lo tanto, es preciso evaluar la productividad con datos cuantitativos, sin dejar de lado los cualitativos. La fórmula más usada para medir la productividad abarca el cociente entre la cantidad de producción y una medida del trabajo.

Dicha fórmula ayuda a calcular la productividad de la empresa completa. Sin embargo, en el caso de MediFarmax, la investigación se enfoca en el cálculo de la productividad en ventas y en la productividad laboral de los colaboradores.

Para la primera se toman las ganancias en ventas durante un periodo de tiempo determinado y se dividen entre el número de colaboradores. Mientras que, en la segunda, se divide el importe (valor) que consigue cada uno (tienda o unidad de negocio) en ventas entre la cantidad de horas que se trabaja. En este punto, la empresa se apoya de indicadores que faciliten el proceso.

Los indicadores son herramientas para valorar el rendimiento y la eficiencia de los procesos que se llevan a cabo en las empresas. Ya que gracias a ellos se puede llevar de manera precisa los resultados y reducir los gastos que se verán reflejados en la rentabilidad de la compañía.

Tales indicadores corresponden a un tipo de KPI (Key Performance Indicators), que mide la relación de los bienes y servicios entregados en relación a otro recurso del que dispone el negocio, como son: tiempo, capital, energía, etc. (Luiz, 2017).

Por lo tanto, es posible mencionar los principales indicadores que se pueden seguir en una organización para lograr la productividad, entre ellos se encuentran: indicadores de calidad, capacidad, estratégicos, de rentabilidad y competitividad (Luiz, 2017).

Los indicadores de calidad pueden variar de acuerdo a la naturaleza de cada organización. Sin embargo, el objetivo de estos es medir si el resultado final de los servicios ofrecidos se está o no cumpliendo con los protocolos de respuestas de la empresa.

Si la organización pierde en calidad por problemas operativos o de servicio al cliente, esta última forma parte elemental del compromiso que tiene MediFarmax con los pacientes, ya que en el sector salud es vital desarrollar la empatía.

Este tipo de usuarios no visita este comercio por satisfacción personal, más bien lo hace por una necesidad puntual que requiere ser atendida. Por lo que, al final de la jornada lo que se busca es una solución que traiga consigo practicidad, seguridad y por supuesto, baja inversión.

Los indicadores necesarios para evaluar la calidad de los servicios y productos brindados en MediFarmax son:

- **Cobertura:** es la relación que existe entre el número de artículos en las diferentes unidades de negocios (sucursales, división quirúrgica y centro de distribución) y las demanda que existe en la necesidad que se espera sea satisfecha. Este indicador penetra a los consumidores, logrando así responder a sus necesidades.
- **Eficacia:** Es la alianza que existe entre el producto o servicio y la necesidad por la que fue creado. Cuando el resultado de esta es positivo, la eficacia del producto o servicio es alta. Sin embargo, cuando la necesidad de un paciente no es atendida o más bien solucionada al adquirir el producto, este indicador es negativo y por lo tanto el proceso presenta oportunidades de mejora.
- **Valoración de ventas:** El volumen de ventas ayudará a verificar si el producto o servicio fue exitoso o tiene un recibimiento positivo entre los consumidores.

- **Satisfacción y servicio al cliente:** En este indicador se evalúa el proceso post-venta de los servicios que ha adquirido el cliente, pues una venta no garantiza que se cumpliera la satisfacción o expectativas del mismo. El indicador se retroalimenta de encuestas donde se valora el cumplimiento de dichos objetivos.
- **Competitividad:** Este indicador hace referencia a la ventaja competitiva que tiene la empresa en el mercado con su producto o servicio. Aquí se toma en cuenta la flexibilidad y adaptación (innovación y cambio) que tiene la empresa frente a las dinámicas y cambios que suceden en el mercado.

En relación al indicador de capacidad, se encarga de medir la cantidad de servicios o productos brindados en cierto espacio de tiempo. Este indicador se hace fundamental, pues solo así el empresario puede conocer la capacidad de su negocio y revisar si hay procesos que necesitan ser optimizados (Luiz, 2017).

A su vez, estudiar los indicadores estratégicos ayudará a la gerencia a medir si los objetivos trazados para MediFarmax están siendo alcanzados. Esto es posible analizarlo gracias a los reportes numéricos cada mes, a raíz de las ventas o los servicios quirúrgicos realizados por la institución.

De igual forma, es importante tener claro que no siempre tener números positivos es suficiente para una compañía, ya que el margen de beneficio se calcula a partir del porcentaje de rentabilidad, excluyendo del valor los gastos fijos y variables (Luiz, 2017).

Se puede señalar que los indicadores de rentabilidad ayudan a identificar o conocer el beneficio neto, permitiendo así ajustarlo a la realidad de la organización. Estos buscan estimar la participación del negocio en el mercado en relación a sus competidores. Por tanto, esto permitirá realizar cualquier cambio en la estructura de la empresa para mejorar los procesos operativos.

Estos indicadores ayudarán a medir la efectividad de la administración que actualmente existe en MediFarmax; así se logra controlar los costos y gastos, convirtiendo las ventas en utilidades.

En rentabilidad, los indicadores combinan variables económicas y financieras para brindar mejores decisiones en la organización. Estos son:

- **Margen neto de utilidad:** Son los ingresos operacionales, es decir, la utilidad neta entre las ventas totales. De este indicador depende la rentabilidad sobre los activos y el patrimonio.
- **Margen bruto de utilidad:** Es la utilidad bruta y las ventas totales. Este es el porcentaje de los ingresos operacionales menos el costo de la venta. Mientras mayor sea este indicador, se incrementa la posibilidad de brindar cobertura a los gastos operacionales y al financiamiento de la organización.

- **Margen operacional:** Este mide el beneficio de los activos operacionales de la organización en el desarrollo de su objeto social. Es importante comparar el costo ponderado de capital a la hora de estimar la rentabilidad de la misma. El margen operacional será la utilidad operacional y las ventas totales.
- **Rentabilidad neta sobre la inversión:** Tal como lo indica su nombre se encarga de evaluar la rentabilidad neta, es decir, el uso de los activos, gastos operacionales e impuestos que se ha generado sobre los activos.
- **Rentabilidad sobre el patrimonio:** verificar y evaluar el crecimiento obtenido en el patrimonio de la organización y los bienes adquiridos con el pasar del tiempo.
- **Crecimiento sostenible:** este indicador estima el incremento de las ventas, los activos y el patrimonio de la organización, esto debe ser proporcional al crecimiento de la demanda.
- **EBITDA:** este indicador financiero tiene como objetivo mostrar el beneficio neto de la organización antes de restar los gastos financieros e impuestos.

Mencionado todo esto, la finalidad de contar con estas herramientas es identificar la cantidad de recursos que puede lograr cada colaborador y así conocer qué tan rentable son dentro de la nómina de la empresa.

En todo caso, los indicadores forman parte esencial en la gestión gerencial, ya que determinan qué tan eficientes son los servicios y la valoración que le otorgan los clientes, ayudando a tener un escenario real y específico de la empresa en el mercado.

Puesto que la métrica de satisfacción del cliente se puede obtener con los llamados buzones de sugerencias, en la actualidad es posible ayudarse con las encuestas digitales.

Por tanto, resumiendo lo planteado, estos indicadores no solo ayudarán a conocer la situación de la organización como se mencionó más arriba, sino que más bien serán fundamentales para poder diseñar estrategias que permitirán optimizar las operaciones de los diferentes departamentos que componen MediFarmax.

2.3 Técnicas y procedimientos para la implantación del modelo de indicadores de la felicidad organizacional y bienestar del talento humano de Medifarmax

Hablar de las técnicas y procedimiento para la implantación del modelo de indicadores de la felicidad organizacional y bienestar del talento humano de MediFarmax conlleva a analizar las oportunidades que tiene cada departamento para cumplir con los objetivos que tiene la empresa de manera favorable, sin afectar los resultados, manteniendo así la calidad.

Son claves para trabajar la felicidad de los colaboradores, algunos de los indicadores que dan cuenta del para qué, es decir, el crecimiento en un 37% de las ventas, el aumento de hasta un 31% en la productividad, el incremento en un 300% en innovación y un 30% más en atracción del talento, y, por supuesto, bajos niveles de ausentismo laboral. Estos son los resultados de la implementación de una forma de trabajo diferente y centrada en el bienestar de las personas de la institución (Rh management , 2020).

Gracias a la evaluación de los indicadores mencionados en el punto anterior, es posible tomar medidas que formen parte de los beneficios que aporten a la felicidad organizacional y el bienestar de los colaboradores de MediFarmax, ya que una vez se logre la implementación de este proyecto se logrará disminuir la desmotivación y aquellos factores que formen parte de la salud emocional del colaborador.

Basado en la ciencia de la felicidad, el *work happiness index* incorpora el modelo de felicidad organizacional de Beside Consultores, que permite gestionar no solo la felicidad en el trabajo, sino también *engagement* y bienestar, orientado a mejorar los resultados del negocio (2020).

Imagen No.2

Modelo de gestión de Felicidad organizacional de beside



14 - Modelo de gestión de Felicidad Organizacional

Fuente: <https://rhmanagement.cl/rhm/la-felicidad-organizacional-se-puede-medir-y-gestionar/>

El modelo presentado arriba muestra el propósito de la felicidad organizacional desde la autogestión, como el autoconocimiento para potenciar la gestión del recurso. Partiendo de él, los gerentes y líderes enfrentan desafíos constantes para entender, apoyar y mantener motivado a su equipo de trabajo.

Este reto busca en la actualidad que el colaborador se sienta feliz en su puesto de trabajo, logrando así generar un impacto positivo en los objetivos de MediFarmax.

Por tanto, para gestionar la felicidad organizacional es necesario apoyarse en herramientas que permitan demostrar que sí es posible lograr que un colaborador sea feliz en la institución.

Contar con estas herramientas, además de traer beneficios para la organización, garantiza en los colaboradores una libertad de decisión donde estos sentirán que tienen un control autónomo sobre sus horarios, como es en el trabajo remoto.

Este tipo de oportunidades permite que los empleados puedan adquirir habilidades que serán transferibles a MediFarmax, tales como competencias y conocimientos para alcanzar los objetivos de la misma.

Por tanto, la motivación laboral será impactada de manera positiva, puesto que ayudará a que el colaborador pueda identificar cuáles son los desafíos que asumen en sus tareas diarias, para responder a ellas de manera efectiva, reafirmando así el compromiso que tiene con la institución, gracias a la flexibilidad que le brinda.

Actualmente, el estudio y la aplicación del tema de la felicidad en las organizaciones se ha convertido en una tendencia con un impacto laboral positivo, porque está demostrando que cuando una empresa tiene personas motivadas y felices se generan ambientes de confianza que ayudan a los colaboradores a potencializar sus fortalezas y sus competencias en la realización de sus funciones.

Los colaboradores desean estar satisfechos en su posición de trabajo, y por ende disfrutar de su labor, además de contribuir a que sus acciones aporten al desarrollo de la empresa.

El lugar de trabajo es prácticamente donde una persona pasa la mayor parte de su tiempo y es fundamental hacer de este espacio un lugar agradable e importante para lograr un desarrollo integral (laboral, personal y social) y a su vez contribuir al bienestar de los colaboradores que hacen la organización.

Ha sido tan alto el auge de este tema que se ha generado un movimiento de alcance mundial, donde los nuevos jóvenes profesionales están en la búsqueda de esa felicidad, enmarcada en nuevos valores individuales, paradigmas grupales y expectativas laborales. Universidades como Harvard, empresas como Google, Apple, The Coca Cola Company y hasta gobiernos como los de Estados Unidos, Francia, Holanda y Venezuela han planteado esta necesidad, a tal punto que la felicidad se convierte en un eje fundamental, por lo cual surge la resolución 66/281 del 2012 de Naciones Unidas, que proclama el 20 de marzo como «Día internacional de la felicidad» (Luz Castañedas, 2016).

Cuando se logra establecer un compromiso con el colaborador, este siente la responsabilidad, ya que este tipo de acciones trae consigo un sentimiento de agradecimiento ante la seguridad y beneficios que está recibiendo de parte de la empresa por el logro de sus objetivos, sin que se vea como una obligación.

Los directivos y el área de recursos humanos trabajan de manera continua en realizar esfuerzos para mejorar las oportunidades que se han detectado en los hallazgos del clima laboral en MediFarmax.

Uno de los instrumentos habituales para trabajar en las mejoras es la implantación de un **plan de conciliación laboral, personal y familiar**, que recoge algunas medidas de flexibilidad laboral. Este contempla las necesidades de diferentes segmentos de empleados, clasificados por características personales y profesionales específicas. Su puesta en marcha puede contribuir a evitar la **fuga de talento**, aunque no lo hará por completo. Si bien, algunos empleados pueden percibir las medidas implantadas como mejoras que contribuyen a su felicidad, otros no las percibirán con el mismo grado de entusiasmo (Pérez, IOR Networks Talents, 2020).

Por lo tanto, no es posible pensar y desarrollar un **modelo de bienestar organizacional** sin tener en cuenta que todos los colaboradores, en igualdad de condición, tienen derecho a conciliar su vida laboral, personal y familiar.

Recordando que no por trabajar más horas los resultados serán mejores, y la productividad más alta, se debe pasar a un **modelo de trabajo por objetivos**, proyectos y no por horas que requieran de la presencia del personal. Cuando se apuesta por la conciliación, se está apostando a la permanencia, satisfacción y motivación del colaborador, lo que influye directamente en un ambiente laboral adecuado y por ende una mejora en la productividad (Pérez, 2020).

En definitiva, ofrecer al colaborador tareas retadoras, oportunidades de crecimiento y asegurar la salud y el bienestar de estos es una razón suficiente para lograr el compromiso y la empatía que todos desean recibir durante la gestión de cualquier servicio.

Capítulo III – Identificar los beneficios presentes en el modelo de indicadores de la felicidad organizacional en el talento humano como ventaja competitiva y mejora en la productividad

3.1 Beneficios de la Felicidad organizacional como ventaja competitiva y mejora en la productividad del Talento Humano de MediFarmax

A fin de destacar la ventaja competitiva y los beneficios que trae consigo la felicidad organizacional en el talento humano de MediFarmax los mismos podrán verificarse en la mejora que tendrá esta en los colaboradores.

Ya que como encargados de la Gestión Humana en la organización, no solo como empleados, tienen la misión de velar por el cumplimiento de un pago salarial al empleado, lo que esta gestión trae retos y entre ellos está la felicidad del colaborador. De acuerdo a lo expuesto en capítulos anteriores, es importante invertir en la su felicidad de este porque es en la empresa donde pasan la mayor cantidad de horas al día.

En MediFarmax es importante invertir en pro de la felicidad del personal. El compromiso de la organización no es solamente preocuparse porque el colaborador devengue un salario justo, este beneficio debe ir más allá de lo monetario, puesto que el empleado de hoy en día se enfoca más en el crecimiento y en beneficios que generen experiencias que influyan tanto en ellos como en su familia.

Las organizaciones que han logrado transformar su cultura a la realidad del talento humano de hoy, adquieren de manera natural la ventaja competitiva en el mercado que es el tener y retener los mejores colaboradores.

Hoy en día queda demostrado que la competencia es todos los días, debido a que cuando tu personal es feliz está bien, piensa bien y acciona de manera correcta en beneficio de la organización.

De acuerdo al análisis que expone la experta María Mercedes sobre los beneficios de la felicidad y bienestar en las empresas, el clima organizacional mejora de un 55 a un 95%. El ausentismo se reduce en un 70%, en el mismo orden disminuyen los accidente laborales en un 80% y bajan los conflictos sindicales. Explica también que como beneficio la rentabilidad mejora en un 35% e importante la rotación del personal no supera el 9% (Metro rd, 2020).

Por lo tanto, la felicidad laboral es equivalente a productividad y a pesar de que es intangible se ha demostrado que es esencial para establecer la cultura organizacional en las empresas. Pues esta se logra creando ambientes positivos, y que incentiven al compromiso de los colaboradores, encontrando así su vocación en el servicio para cumplir con los objetivos de la empresa.

En la siguiente pirámide es posible observar la herramienta clave compuesta de por tres niveles, para reconocer los elementos vitales que ayudarán a determinar el perfil de colaborador, que son:

Imagen no.1



15 - Piramide de perfil de colaborador

Fuente: Creación propia.

En el mismo orden, partiendo de esta pirámide también es posible identificar los tres niveles para manejar y lograr el entorno laboral favorable para el colaborador, que son:

- Identificar y desarrollar un liderazgo efectivo.
- Lograr optimizar el tiempo en las tareas.
- Fomentar el compañerismo y trabajo en equipo en la organización.
- Impulsar la proactividad y eficiencia del colaborar en el trabajo.

Aunque la empresa trabaja la felicidad y el bienestar de forma general, es importante trabajar junto a los líderes en pos de la felicidad de su equipo de trabajo. El líder de cada departamento nos ayuda a identificar la necesidad puntual que tiene su equipo de trabajo en temas de motivación y compromiso.

De este modo, junto al líder se construye una empresa competitiva orientada a la creación de ambientes laborales favorables y participativos que favorezcan las relaciones entre los colaboradores, logrando bienestar, individual y organizacional. Es vital que el líder de hoy invierta tiempo en conocer a su equipo de trabajo para detectar oportunidades y corregirlas a tiempo.

Un estudio de Gallup numera seis razones, que justifican la fuga de talento, que son: la falta de flexibilidad laboral, ausencia de desarrollo profesional y promoción interna, los salarios y puestos no ajustados a los perfiles profesionales y un entorno laboral poco saludable en la organización (IOR Networks for talents, 2020).

Trabajar en políticas de bienestar corporativo trae como resultado el aumento de la productividad, además de fortalecer el vínculo de empresa y colaborador, es decir, atracción y retención de talento. Dichas políticas nos invitan a desarrollar un plan de conciliación efectivo para lograr y fortalecer la felicidad de estos.

Un plan de conciliación percibe las necesidades desde fragmentos diferentes del colaborador, estos pueden clasificarse en personal y profesional, de acuerdo a las metas que tenga este. La Su ejecución de dicho plan ayudará a evitar la fuga de talento, si bien es cierto que algunos colaboradores de manera inmediata van a percibir las medidas como mejoras continuas que aportar a su felicidad y bienestar, otros no lo harán con el mismo nivel de entusiasmo.

En este punto influye la diferencia generacional que existe entre el personal, pues la percepción forma parte del concepto felicidad laboral. Un reporte sobre Felicidad Laboral del portal de formación Udemy explica que el 37% de los trabajadores valora el equilibrio de la vida personal y profesional. Un 84% de los empleados considera que su trabajo actual es el de sus sueños y el 62% estaría dispuesto a recortar su salario a cambio de trabajar en una compañía con la que se sienta identificado en con su misión y valores (Udemy, 2020).

Se debe señalar que cualquier modelo de bienestar que se implemente en una organización debe reunir un plan de conciliación como ventaja competitiva en el mercado para impulsar la atracción de talentos. Debido a la situación que se vive a nivel mundial en el año 2020 con el COVID-19, el colaborador de hoy en día valora en una organización la flexibilidad laboral, como es el trabajo remoto.

El trabajo remoto ayuda al empleado a conciliar su vida personal y laboral. Pues con esta modalidad la empresa tiene a bien evaluar a los colaboradores por cumplimiento de tareas y resultados. La productividad laboral de hoy en día busca establecer el cumplimiento de tareas por objetivos, proyectos y no por horas presenciales en la empresa.

Invertir en un plan de conciliación favorece y apuesta a la estabilidad, satisfacción y motivación del colaborador, dado que contribuye a un clima laboral adecuado y una mejora continua en la productividad.

La experta Elena Mayor, CEO en la empresa Emotion, organización pionera en felicidad organizacional en España, hace énfasis en que la felicidad personal y organizacional es un ganar – ganar en el que las empresas y los empleados se benefician mutuamente de un bienestar corporativo, una llamada reducción de conflicto y un mayor rendimiento. (2020).

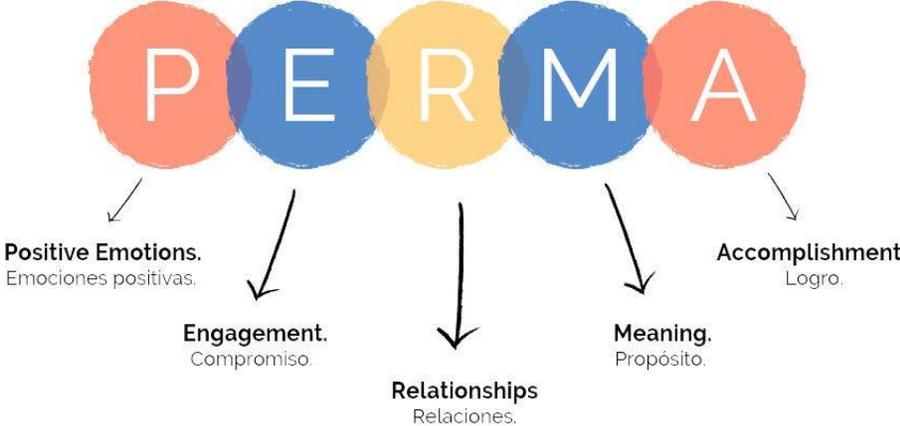
Debido a la transformación digital a la que las empresas se han visto obligadas para poder llegar a nuevas generaciones. Estas han tenido que cambiar sus modelos de trabajo y manifestar la necesidad de transformar la cultura de la empresa y crear una experiencia favorable para el colaborador. En definitiva, la gestión del talento, la felicidad y la experiencia de los empleados es pieza clave en las empresas que buscan fidelizar su activo más importante, su gente.

Como resultado, es posible identificar los siguientes factores que hacen feliz al colaborador desde su lugar de trabajo y los mismos juegan espacio laboral, los cuales juegan un papel decisivo a la hora de tomar una decisión para cambiar de trabajo, estos son:

1. Ambiente laboral.
2. Flexibilidad Horaria.
3. Condiciones salariales.
4. Desarrollo de habilidades.
5. Realización de personal.
6. Liderazgo.
7. Formación.
8. Reconocimiento.
9. Beneficios sociales.
10. Localización.
11. Estabilidad laboral.
12. Espacios de trabajos favorables.
13. Recursos y herramientas que faciliten el trabajo.
14. Salud y bienestar.
15. Cultura empresarial.

Evidentemente estos factores nos conducen a hablar del modelo de felicidad PERMA, que explica de manera resumida los elementos que hacen felices a los colaboradores.

Imagen no. 2



16 - Modelo Perma

Fuente: <https://www.iepp.es/modelo-perma/>

En este modelo es posible validar como influyen estos factores en la felicidad de los colaboradores, como son:

- **Emociones positivas:** influyen en la mejora de la salud, relaciones personales e impacta de manera positiva el potencial creativo. Esto ayuda a desarrollar habilidades para aumentar así las emociones de forma efectiva.
- **Compromiso:** es la participación de los colaboradores que está relacionada con el grado de satisfacción que les genera el desarrollo de sus actividades diarias. Cuando se logra disfrutar de sus labores, automáticamente se genera un vínculo con la empresa.
- **Relaciones:** fomentar las relaciones positivas mejora e impacta de manera positiva las habilidades personales. Cuando el colaborador se siente apoyado en su entorno de trabajo, contribuye a la mejora de la felicidad.
- **Propósito:** para el colaborador debe existir una relación entre sus labores y los valores de la organización, tanto dentro como fuera de la empresa como fuera y los valores de la organización.
- **Logro:** son importantes para combatir la procrastinación a corto, y largo plazo. Pues cuando los empleados tienen retos, su deseo es cumplir con los logros y objetivos de la empresa.

Sin duda alguna, invertir en felicidad con estrategia en nuestros colaboradores es rentable para la organización. Trabajar en la su felicidad de estos va más allá de enviar correos motivacionales y obsequiar detalles con motivo de un día especial. La felicidad en el ambiente laboral es equivalente a cuidar los factores que influyen en las emociones y productividad de los colaboradores.

Imagen no. 3



Fuente: <https://www.felicidadeneltrabajo.es/ideas-para-empresarios/roi-felicidad-trabajo-estudios-datos-kpi/>

Sin duda alguna el proyecto de Felicidad Organizacional debe estar alineado con los objetivos estratégicos de MediFarmax, este va a producir un aumento en:

- La calidad del servicio.
- La rentabilidad.
- Excelencia operacional.
- El bienestar laboral de los empleados.

Evidentemente, la felicidad organizacional es una nueva gestión estratégica para fortalecer las ventajas competitivas de la empresa y promover emociones positivas y bienestar en los colaboradores.

En definitiva, el personal es capaz y está dispuesto a dar la milla extra en sus labores cuando la organización le brinda mayores experiencias en felicidad y bienestar en sus puestos de trabajo. Este tipo de personas cuentan con: la base de la innovación, creatividad y compromiso necesario para lograr el cumplimiento de los objetivos de la misma.

CONCLUSIONES

Resumiendo lo planteado, la felicidad es una emoción que desde el punto de vista organizacional influye directamente en la productividad y motivación del colaborador en la empresa.

La felicidad en el ser humano, a pesar de ser subjetiva, es un sentimiento que, de manera continua, se alimenta de nuevas necesidades que demandan ser compensadas. En este caso, la satisfacción del colaborador estará enfocada en los beneficios no solo monetarios que pueda tener como recompensa de su labor dentro de la organización, sino que más bien espera obtener beneficios donde pueda crecer como profesional dentro de la empresa.

A fin de que su salud y bienestar sean valorados en la empresa, la misma debe brindar al empleado un ambiente con condiciones favorables que le garanticen desarrollarse y a su vez este entorno positivo influya en los colaboradores para forjar su compromiso con la organización.

Es importante resaltar que el bienestar está afiliado al cumplimiento de los objetivos de la empresa. Por tal motivo, contribuir a la felicidad del empleado mantiene el bienestar integral para que estos sean felices en sus puestos de trabajo y su productividad alcance los niveles deseados por la empresa.

Por tal razón, es posible señalar que gracias al diagnóstico obtenido en esta investigación sobre los empleados de MediFarmax fue posible identificar que la empresa debe trabajar en fortalecer el liderazgo desde los supervisores de cada departamento, el trabajo en equipo entre los colaboradores, el reconocimiento, la capacitación; esto además de beneficios y remuneraciones justas de acuerdo a la labor que desempeñan los empleados.

Gracias a ello fue posible detectar las oportunidades que tiene MediFarmax para desarrollar un proyecto de felicidad organizacional, basado específicamente en las necesidades que tiene el talento humano de dicha organización.

Primero, para ocuparse en construir un entorno que cumpla con las necesidades del empleado, es necesario trabajar el clima organizacional de la empresa de este modo, para tener y mantener una cultura organizacional con la cual el colaborador se identifique.

Por lo tanto, este modelo de indicadores propuestos ayudará a analizar las métricas sobre el rendimiento de los diferentes equipos de trabajo de la organización. Puesto que un aumento positivo en la productividad de los empleados de MediFarmax se verá reflejado en la mejora de la organización, asegurando así un retorno en la inversión.

Gracias a estos indicadores será posible tomar acciones basadas en los resultados, que aporte a la felicidad y al bienestar de los colaboradores. Con la aprobación de este proyecto es posible reducir los niveles de rotación de personal y disminuir los niveles de desmotivación de los empleados de MediFarmax.

Para la empresa debe ser prioridad invertir en la felicidad del colaborador, más que el deber de pagar salarios justos, los beneficios deben ir más allá. El empleado actual, los llamados Millennials, aquella generación que nació entre 1982 a 1994, más que remuneraciones económicas buscan oportunidades de crecimiento, horarios flexibles y un equilibrio en su vida tanto personal como laboral.

Es importante que las organizaciones de hoy tomen en cuenta la felicidad organizacional y el bienestar del colaborador como una ventaja competitiva en el mercado. Pues estas acciones no deben estar categorizadas como gastos, sino más bien como inversión.

Una empresa que brinde a sus colaboradores ambientes laborales seguros, reconozca sus logros, brinde estabilidad laboral y condiciones de salarios favorables, además de preocuparse porque el empleado desarrolle habilidades y se preocupe por su bienestar obtendrá colaboradores felices y por ende una empresa productiva ante el sector.

BIBLIOGRAFÍA

Alfaro, C. (2018). Bienestar como fuente de actuación organizacional. págs. 1-18.

Arias, W. L. (2014). *Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado*. (W. L. Gallegos, Ed.) Arequipa, Perú: Universidad Católica San Pablo.

Aristóteles. (2011). *Ética a Nicómano*, 1era. Ed. .

Arribas, S. (2010). Enciclopedia básica de la vida. 1ra Ed. págs. 26-27.

Baker, D., Greenberg, C., & Hemingway, C. (2006). *What happy companies know : how the new science of happiness can change your company for the better*. NY: Upper Saddle River, NJ : Pearson Prentice Hall.

Chezspace. (9 de octubre de 2017). *Chezspace*. Obtenido de Chezspace: <https://chezspace.com/bienestar-del-capital-humano-impulsa-los-resultados-economicos/>

Cruz Mejia, J. (2015). *La Felicidad Organizacional, Un nuevo reto de intervención en la gestión humana para aumentar la productividad y motivación laboral*. Bogota : Universidad Sergio Arboleda. Obtenido de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/956/La%20felicidad%20organizacional%20%20un%20nuevo%20reto%20de%20intervencion.pdf?sequence=1>

Dutschke, G. (2013). Factores condicionantes de felicidad organizacional. . *Revista de Estudios Empresariales*(1), 21 - 43.

Dutschke, G. (2013). *Factores condicionantes de felicidad organizacional. Estudio exploratorio de la realidad en Portugal*. Obtenido de

file:///Users/nayebeethpimentel/Downloads/Dialnet-FactoresCondicionantesDeFelicidadOrganizacional-5089645.pdf

Espectador, E. (20 de noviembre de 2014). *El Espectador*. Obtenido de El Espectador: <https://www.elespectador.com/especiales/empleados-felices-empresas-mas-productivas-articulo-528650>

Fernández, I. (2015). *Felicidad Organizacional. Cómo construir felicidad en el trabajo*.

Gallegos, W. L. (2014). *Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado*. Arequipa, Perú: Universidad Católica San Pablo.

Johanna Ramírez, S. M. (07 de 2015). La felicidad organizacional, un nuevo reto de intervención en la gestión humana para aumentar la productividad y motivación laboral. .

Jones, J. P. (2010). *Happiness at work*. Wiley-Blackwell.

Listín Diario, P. (04 de Septiembre de 2017). Felicidad Organizacional: motor para la productividad. *Periódico Listín Diario*.

López-Meza, E. &.G. (05 de 12 de 2018). Pirámide de la felicidad, herramientas para alcanzar la felicidad en el trabajo. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, págs. 70-81.

Luiz, J. (31 de Julio de 2017). *Visto Global*. Obtenido de Visto Global: <https://www.visto.global/blog/es/melhores-indicadores-de-productividade-empresarial/>

Luz Castañedas. (12 de septiembre de 2016). *organizacional, Guía metodológica para implementar un programa de felicidad*. Obtenido de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1004/Guia>

%20metodo%20de%20gesti%C3%B3n%20para%20implementar%20un%20programa%20de%20felicidad%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mayor, E. (25 de noviembre de 2020). *Emotion*. Obtenido de Emotion: <https://emotionhr.es/>

Mercedes, M. (24 de 11 de 2020). *Metro rd*. Obtenido de metro rd: <https://www.metrord.do/do/destacado/2017/09/24/la-felicidad-laboral-no-una-utopia-existe.html>

Pérez, S. (25 de noviembre de 2020). *IOR Networks for talents*. Obtenido de IOR Networks for talents: <https://ior.es/noticias/bienestar-corporativo-felicidad-empresarial/>

Pérez, S. (11 de febrero de 2020). *IOR Networks Talents*. Obtenido de IOR Networks Talents: <https://ior.es/noticias/bienestar-corporativo-felicidad-empresarial/>

Ramírez, J. (07 de 2015). *La felicidad organizacional, un nuevo reto de intervención en la gestión humana para aumentar la productividad y motivación laboral*. Obtenido de repository arboleda edu: <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/956/La%20felicidad%20organizacional%20%20un%20nuevo%20reto%20de%20intervencion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rh management . (09 de 11 de 2020). Obtenido de RH Management : <https://rhmanagement.cl/rhm/la-felicidad-organizacional-se-puede-medir-y-gestionar/>

Silvia, G. V. (2014). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. *Universidad Autónoma del Estado De Hidalgo*.

Udemy. (25 de noviembre de 2020). *Udemy*. Obtenido de Udemy: https://research.udemy.com/research_report/2019-workplace-happiness-report/

Universidad de Warwick. (2016). *Centro de Competitividad de la Universidad de Warwick*.

Vallina, A. S. (2013). *Liderazgo transformacional, capacidad de aprendizaje organizativo y felicidad en el trabajo*. Obtenido de Core.ac.uk: <https://core.ac.uk/download/pdf/143466962.pdf>

ANEXOS

Encuesta de Clima Laboral							
Queremos conocer tu opinion sobre el ambiente de la empresa y saber que puntos debemos reforzar para que todos nos sintamos motivados a trabajar en FARMACONAL, porque estamos "CAMBIANDO PARA CRECER". Por eso te solicitamos contestar este cuestionario ANONIMO con la mayor honestidad posible, segun la siguiente escala:							
(1) Nunca, (2) A veces, (3) Frecuentemente, (4) Casi Siempre, (5) Siempre							
Ambiente de Trabajo:		1	2	3	4	5	COMENTARIOS
1	Las condiciones de mi espacio fisico son adecuadas para el tipo de trabajo que realizo.						
2	Cuento con los recursos necesarios para realizar mi trabajo eficientemente.						
3	Puedo expresarme libremente sobre mis puntos de vista.						
4	El ambiente de trabajo es agradable y amistoso.						
Compromiso:		1	2	3	4	5	COMENTARIOS
5	Estoy dispuesto (a) a trabajar tan duro como sea necesario para lograr los objetivos de mi departamento y de la empresa.						
6	Me gusta trabajar en FARMACONAL.						
7	Mis planes son realizar carrera dentro de esta empresa.						
En cuanto al proceso de capacitación:		1	2	3	4	5	COMENTARIOS
8	Estoy satisfecho con la calidad de la capacitación que he recibido para asegurar la completa satisfacción del cliente.						
9	trabajo.						
10	Los empleados de nuevo ingreso están recibiendo la capacitación adecuada.						
Los reconocimientos e incentivos en la empresa:		1	2	3	4	5	COMENTARIOS
11	Estoy satisfecho con los reconocimientos que los colaboradores reciben en las premiaciones anuales.						

12	Creo que FARMACONAL realiza esfuerzos para reconocer el trabajo bien hecho de sus colaboradoras.						
13	Mi paquete salarial es justo en comparación con puestos similares en empresas similares. (En cuanto a servicios y tamaño).						
14	Los beneficios (opcion a seguro medico, FarmaFit, descuentos en tiendas, credito para adquirir productos, etc.) que brinda FARMACONAL son satisfactorios.						

El trabajo en equipo:		1	2	3	4	5	COMENTARIOS
15	Las personas con quienes trabajo cooperan y trabajan como un equipo.						
16	Me considero integrado a mi area (o departamento), en mi area somos un gran equipo.						
17	En FARMACONAL todos los departamentos / areas colaboran unos con otros.						

Acerca de la comunicación:		1	2	3	4	5	COMENTARIOS
18	Conozco y/o tengo acceso a toda la información necesaria para realizar mi trabajo y las políticas institucionales (descripciones de puesto, código de conducta, acuerdo de confidencialidad, políticas, etc.)						
19	La información relacionada con mis metas, mi desempeño, y las estrategias que lleva la empresa las recibo oportunamente.						
20	La comunicación y contacto con los directivos de la empresa es ágil y oportuna.						

Supervisión: (supervisor inmediato)		1	2	3	4	5	COMENTARIOS
21	Conozco con claridad lo que se espera de mi trabajo, asignaciones y proyectos.						
22	Mi supervisor establece metas, objetivos e indicadores al equipo.						

23	Recibo retroalimentación oportuna sobre la forma en que estoy realizando mi trabajo.						
24	Mi supervisor me escucha y muestra comprensión sin importar el tipo de comunicación, sea de trabajo o personal.						
25	Mi supervisor ofrece oportunidades, apoya el crecimiento, el desarrollo personal y profesional.						
26	Mi supervisor conoce los detalles del proceso de trabajo y orienta a realizarlos correctamente.						
27	Mi supervisor es Capaz de Inspirar a las personas.						
28	Mi supervisor actúa como entrenador y mentor (o guía), desarrollando a los miembros de su equipo.						
29	En los casos en que mis ideas han sido aplicadas, recibo el mérito que me corresponde por las mismas.						
30	Mi supervisor destaca y reconoce públicamente los aportes de cada miembro de su equipo, para el logro de las metas del grupo, no se atribuye sólo a sí mismo las ideas, soluciones, trabajos y						
31	Cuando cometo errores recibo corrección de forma individual. No soy avergonzado frente a otros.						
32	Mi supervisor se involucra con sus empleados haciéndolos sentir parte de un equipo.						
33	Mi supervisor fija los valores de la empresa en los miembros de su equipo a través de su ejemplo personal						

Motivación:		1	2	3	4	5	COMENTARIOS
34	Me siento estable en mi puesto de trabajo.						
35	Mi puesto de trabajo contribuye con mi auto realización.						
36	Me gusta lo que hago y me siento motivado(a) en la empresa.						

37	Cómo ha variado mi satisfacción con la empresa respecto al año pasado?	Mejorado <input type="checkbox"/>	Sigue igual <input type="checkbox"/>	Empeorado <input type="checkbox"/>		
38	Lugar de Trabajo:	Santo Domingo (SD) <input type="checkbox"/>	Zona Norte (ZN) <input type="checkbox"/>	Zona Este (ZE) <input type="checkbox"/>		
Datos Generales:						
Sexo: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>						
Edad:						
Menos de 25 años <input type="checkbox"/> De 25 a 35 años <input type="checkbox"/> De 35 a 45 años <input type="checkbox"/> Mas de 45 años <input type="checkbox"/>						
Datos laborales:						
39	Departamento:	Contabilidad <input type="checkbox"/>	Compras <input type="checkbox"/>	Logística y almacén <input type="checkbox"/>	Recursos Humanos <input type="checkbox"/>	Serv. Generales <input type="checkbox"/>
		Mensajería <input type="checkbox"/>	Cobros <input type="checkbox"/>	Informática <input type="checkbox"/>	Control Interno <input type="checkbox"/>	
		Comercial Distribución <input type="checkbox"/>	Comercial Retail <input type="checkbox"/>	Comercial Líneas Especializadas <input type="checkbox"/>		
		Operaciones Quirúrgicas <input type="checkbox"/>				
Tiempo en la empresa:						
Menos de 3 meses <input type="checkbox"/>						
De 3 meses a 1 Año <input type="checkbox"/>						
De 1 Año a 2 Años <input type="checkbox"/>						
De 2 a 5 años <input type="checkbox"/>						
Más de 5 años <input type="checkbox"/>						