La gerencia de la felicidad, los estilos de liderazgo y la psicología positiva aliados estratégicos en la gestión de la RSE en el Banco Agrario de Magangué

The management of happiness, leadership styles and positive psychology, strategic allies in the management of CSR in the Banco Agrario of Magangué

Andrés F. Chacón

Héctor J. Escobar

Fundación Universitaria del Área Andina

Nota del Autor

Andrés Felipe Chacón Vargas, Héctor Julio Escobar Tarazona; Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Financieras, Fundación Universitaria del Área Andina.

La información correspondiente a este documento deberá ser enviado a: Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Financieras, Fundación Universitaria del Área Andina, Kr. 14 a # 70 a 34.

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

Contenido

Resumen 4
Abstract 4
Introducción 5
Objetivos 6
Objetivo General 6
Objetivos específicos 6
Pregunta de investigación 7
Planteamiento del Problema 7
Justificación 12
Marco Teórico 16
La felicidad organizacional 17
Psicología Positiva 18
Responsabilidad Social Empresarial 19
Liderazgo 20
Resultados y discusión 27
Conclusiones 29
Bibliografía 30

Índice de tablas

Tabla 1. Rol y número de colaboradores 21
Tabla 2. Edad y género de los colaboradores. 21

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Pregunta 1 Encuesta Google Formularios 22
Ilustración 2 - Pregunta 2 Encuesta Google Formularios 23
Ilustración 3- Pregunta 3 Encuesta Google Formularios 23
Ilustración 4 - Pregunta 4 Encuesta Google Formularios 24
Ilustración 5 - Pregunta 5 Encuesta Google Formularios 24
Ilustración 6 – Pregunta 6 Encuesta Google Formularios..... 25
Ilustración 7 - Pregunta 7 Encuesta de Google Formularios..... 25
Ilustración 8 - Pregunta 8 Encuesta de Google Formularios..... 26
Ilustración 9 - Pregunta 9 Encuesta Google Formularios 26

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

Resumen

Esta artículo de tipo exploratorio y cuantitativo , tuvo como objetivo definir como la gerencia de la felicidad, los estilos de liderazgo y la psicología positiva se convierten en aliados de la RSE, partiendo de un eje problemático en el Banco Agrario de Magangué en donde la falta de motivación laboral asociada a la disminución de la productividad, se convierten en un factor determinante para analizar como los modelos de gestión pueden aplicarse de manera estratégica y asociarla a la práctica de la responsabilidad social empresarial , se encontró a través de una encuesta realizada a los colaboradores que el 60% de ellos no son felices en su trabajo y que además esto está estrechamente relacionado con los estilos de liderazgo que se aplican, además esto puede influenciar claramente el factor productivo y afectar los lazos con la RSE que práctica la entidad.

Palabras Clave: Felicidad, Psicología Positiva, Liderazgo, Motivación, Responsabilidad Social.

Abstract

This exploratory and quantitative article aimed to define how happiness management, leadership styles and positive psychology will be discovered in allies of CSR, starting from a problematic axis in the Agrarian Bank of Magangué where the lack of work motivation associated with the decrease in productivity, is a determining factor to analyze how management models can be applied strategically and associate it with the practice of corporate social responsibility, it was found through a survey of collaborators that 60% of them are not happy in their work and that this is also related to the leadership styles that are applied, in addition this can clearly influence the productive factor and affect the ties with the CSR that the entity practices.

Keywords: Happiness, Positive Psychology, Leadership, Motivation, Social Responsibility.

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

Introducción

La sociedad contemporánea cada vez más asume diferentes desafíos para su desarrollo social, económico y humanístico, la realidad de las organizaciones es que se vive en una constante entre el desarrollo global, la disrupción contextualizada a nuevos modelos de gestión y las emociones humanas que se hacen cada vez más presentes, estos factores cubren los primeros escalones de las necesidades para la estructuración de las compañías y cada vez más los modelos de gestión que son parte de la innovación.

Se entiende como la motivación laboral lleva a los equipos de trabajo a ser más productivos y a convertirse en embajadores de las organizaciones, incluso con un cumplimiento orgánico enfocado hacia la ética y la responsabilidad social es la sociedad a nivel local, es por esto que las organizaciones deben centrar sus esfuerzos para consolidar la relacion laboral y el equilibrio con el bienestar de los colaboradores (DuBrin, 2003)

Para la presente revisión bibliográfica, se contextualiza como en el Banco Agrario de Magangué existe un problema de desmotivación y una relación intrínseca con la baja productividad, lo que llevara a un análisis para definir como la gerencia de la felicidad, los estilos de liderazgo y la psicología positiva se convierten en aliados estratégicos para la gestión del bienestar y de la responsabilidad social empresarial.

En esta revisión de tipo documental y bajo un contexto exploratorio cuantitativo se espera establecer los referentes teóricos que dan base al origen de estrategias que puede manejar esta empresa y además que lleven a generar una definición de los modelos de gestión que permiten generar la “felicidad organizacional” y convertirse en una mancuerna con la responsabilidad social empresarial.

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

Objetivos

Objetivo General

Definir como la gerencia de la felicidad, los estilos de liderazgo y la psicología positiva se convierten en aliados estratégicos en la gestión de la RSE en el Banco Agrario de Magangué.

Objetivos específicos

- Establecer los referentes teóricos de estilos de liderazgo, gerencia de la felicidad y psicología positiva que den base a la estrategia.
- Analizar los casos exitosos que han aplicado estos modelos.
- Definir cómo convertir la gerencia de la felicidad, la psicología positiva y el liderazgo en aliados estratégicos en la gestión de RSE del Banco Agrario de Magangué.

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

Pregunta de investigación

¿Cómo la gerencia de la felicidad, la psicología positiva y estilos de liderazgo pueden ser aliados estratégicos en la gestión de la RSE en el Banco Agrario de Magangué?

Planteamiento del Problema

La felicidad organizacional, el comportamiento humano relacionado a factores culturales y sociales, son cada vez más, una compleja fórmula para el éxito de las organizaciones, además de esto la directriz funcional de estos conceptos se basa en los estilos de liderazgo y la psicología positiva que tienen como objetivo que los colaboradores de una organización sumen sus esfuerzos a favor del sentido de pertenencia y la cada vez más trascendental responsabilidad social empresarial.

En *"The Human Behavior at Work: Organizational Behavior"* (Davis, 1981) se radicaliza el concepto del comportamiento humano en el contexto organizacional , que en función de la implementación del trabajo en equipo puede suplir la necesidad del bienestar en comunidad, por otro lado contextualiza a las "relaciones saludables" como una premisa importante aliada a la productividad de una compañía y define como modelo de gestión bajo un análisis global los factores determinantes para el éxito de los objetivos organizacionales.

Por su parte es importante destacar en la Edición 13 de este libro (Newstrom, 2011) la definición de los factores que trascienden en la estructura de las organizaciones como lo son la diversidad cultural , Newstrom define la importancia de los factores de condiciones relacionadas al puesto de trabajo y por otro lado las que no; los colaboradores se enfrentan a similitudes en sus funciones diarias, rangos salariales, entre otros, pero también están las no relacionadas, en las que se destacan: raza,sexo,costumbres,condiciones socioeconómicas; por ello el autor refiere que la equidad en colaboradores que no tienen un rango de autoridad resulta importante y la motivación laboral se da a través de condiciones de bienestar e igualdad.

El autor también hace énfasis en el valor social que dan las compañías, la ética laboral se da cuando el colaborador está motivado y contextualiza la importancia del trabajo en su vida, por lo que si un colaborador está motivado tiene un relacion más fuerte y su responsabilidad individual se hace más orgánica.

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

Si se hablará de responsabilidad social , Newstrom asume que cuando las empresas tienen clara la influencia sobre el sistema social en su espacio local, tiene poderosos efectos que permiten suplir esa necesidad que tienen las personas por obtener un beneficio social de las organizaciones , aquí se puede dar un contexto frente al caso de estudio actual, en el que el Banco Agrario de Magangué y sus *stakeholders* deben definir la responsabilidad social empresarial y llevar una bandera de cambio que une a modelos de gestión que puede ser sus aliados como lo son: la gerencia de la felicidad, la psicología positiva y los efectos positivos del liderazgo.

Como eje problemático y con la premisa del comportamiento humano como un factor determinante, en la oficina del Banco Agrario de Magangué la desmotivación a nivel laboral se traduce en una atención de baja calidad al usuario, teniendo en cuenta esto, cada colaborador del Banco ejerce una fuerza de gravedad en la caída de la productividad que se interrelaciona como una cadena del ADN de la empresa, que refleja un conflicto en relacion al trabajo en equipo, al ambiente laboral y a la satisfacción personal que tiene cada individuo, esto lleva también a la falta de interés por involucrarse con las necesidades y problemas sociales de la comunidad.

Para 2015, en un estudio llamado “The Job Satisfaction as a Regulator of the Working Behaviour” (Hajdukova, Klementova, & Klementova Jr., 2015) donde se estudió el nivel de satisfacción laboral de trabajadores de empresas en Eslovaquia, se pudo determinar algo muy interesante y son los factores principales para los colaboradores como son: el ambiente de trabajo y buen trabajo en equipo, también se pudo determinar que según avanza la edad es mayor el nivel de satisfacción en esta población y que de acuerdo con la edad para el empleado, el concepto resulta ser diferencial respecto a lo que para el significa este concepto, como resultado en esta población a mayor edad hay un mayor grado de satisfacción laboral.

Del anterior estudio es primordial determinar que los colaboradores y en general las personas, asumen que el trabajo en equipo los sostiene y les genera satisfacción y si esto, está acompañado de un ambiente de trabajo idóneo, genera el equilibrio necesario relacionado a factores como la productividad , que además en cierto momento de su vida un colaborador quiere estabilidad y esto lo lleva a buscar un “hogar” en el que puede hacer un trabajo con un ambiente equilibrado y que esto le lleve a mantenerse allí al largo plazo.

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

Para el presente caso de estudio, es importante apreciar esta premisa pues lleva a hacer una análisis contextual que tiene sus bases en la falta de trabajo en equipo y un ambiente laboral que no es ideal para los colaboradores de Banco Agrario de Magangué, determinando si este puede ser un eje de estudio y determinación de las oportunidades de mejora.

Además como se señala en el artículo de investigación "La Responsabilidad Social Empresarial en Las Empresas Financieras de Ibagué" (Rubio, 2016), las empresas financieras son un agente importante de cambio en la comunidad, sin embargo los colaboradores no son muchas veces compenetrados a la RSE, el autor señala la importancia y el deber que tienen las instituciones financieras para estos procesos, sin embargo el estudio hecho en la ciudad de Ibagué deja como resultado y conclusión por parte del autor un bajo grado de conciencia de estas empresas para no solo generar ganancias sino que pueden ser productores de bienestar para la sociedad.

Entendiendo esto, el Banco Agrario de Magangué en Bolívar , como una plaza interesante de estudio y como un claro ejemplo de la realidad organizacional y empresarial que se vive en poblaciones de Colombia, las cuales carecen de prácticas innovadoras para el desarrollo de procesos asociados a la RSE y al fortalecimiento de la cultura organizacional , hace que sea interesante entender por qué se pueden llevar a cabo estrategias asociadas a la aplicación de estilos de liderazgo que sean productivos no solo respecto a los objetivos tradicionales que se plantean las empresas sino a llevar a cabo un cambio entendiendo la gerencia de la felicidad y el comportamiento humano en el contexto local como una necesidad, abordando un cambio sociocultural de impacto positivo, con un diagnóstico de las oportunidades de mejora que permita abandonar la condición tradicional en el ámbito social y cultural en relación al estilo de comportamiento humano y el concepto del deber ser a escala local partiendo de modelos de gestión exitosos que se pueden replicar como una innovación total para una marca y sus colaboradores.

Teniendo en cuenta estas premisas es bueno analizar, identificar y crear esas estrategias que permiten la correcta aplicación de los modelos de gestión asociados a todas esas oportunidades de mejora, para ello es importante contextualizar los motivos de esta situación; es relevante definir los factores determinantes para que la falta de motivación laboral y como afectan todas las áreas productivas.

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

Pilar Ibáñez para el diario La República en el artículo “Felicidad en el trabajo” (Ibañez, 2018) , dio a conocer datos relevantes, entre ellos, los del estudio de Gallup dónde se referencia que: ‘solo el 15% de los empleados son felices en su lugar de trabajo’, convirtiendo en todo un reto para las organizaciones actuales en conseguir esa “felicidad corporativa” que al final es un objetivo general y básico para el correcto funcionamiento del motor empresarial , Ibáñez también destaca del estudio de Gallup, que el éxito de la gerencia de la felicidad tiene efectos muy positivos como lo son : ‘la eliminación de la rotación laboral en un 51% y la retención del talento humano en un 44%.’

Además si se hablara de responsabilidad social empresarial, sin duda hay una conexión de tipo “neuronal” , hacer una sinapsis corporativa exitosa basada en las estrategias de los líderes y en los lineamientos de la cultura organizacional contribuyen a construir la identidad del colaborador , además es válido entender que la influencia que puede tener un trabajo en la vida de una persona hace que el desarrollo de factores sociales , motivacionales y de crecimiento personal , sean una experiencia que influye permanentemente en el comportamiento humano.

Antecedentes

La felicidad organizacional relacionada a la psicología positiva y el liderazgo resultan ser un concepto importante hoy por hoy para las organizaciones que ha llamado la atención de diferentes investigadores, en la revisión documental “Modelo Conceptual de la Gerencia de la Felicidad” los autores señalan que a través de la definición de un modelo conceptual de la gerencia de la felicidad en la que se debe dar énfasis al colaborador como ser humano, los autores muestras una conclusión respecto a la globalización del concepto en el que la motivación, el bienestar, el trabajo propositivo son determinantes en el día a día de las empresas, la investigación también da a conocer que cada vez más las empresas tienen dentro de sus principales areas a la gerencia de la felicidad. (Gonzalez, Ochoa, & Cardona, 2018)

Por su parte en el artículo de investigación “Motivaciones e Incentivos para hacer Responsabilidad Social Empresarial” el compromiso ético de las empresas es el que prevalece a la hora de poner en práctica la RSE, además la autora concluye que la influencia de los estilos de liderazgo y el “deber ser” hacen que las organizaciones adopten la RSE y la incorporen naturalmente a su cultura organizacional. (Rodriguez, 2014)

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

En el artículo de investigación “Felicidad asociada al bienestar laboral: categorización de las variables”, a través del intento por darle una clasificación a la felicidad, se pudo concluir como existen variables de acuerdo con el entorno y su contextualización, además los autores concluyen que la problemática que presentan las organizaciones al definir la felicidad organizacional y enlazarla al bienestar es cada vez más común. (Jimenez, Ortiz, Monsalve, & Gomez, 2020)

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

Justificación

La necesidad casi orgánica de las empresas, en la época actual, por entender el equilibrio de una marca y fomentar el bienestar de sus colaboradores como un instrumento asociado a la productividad, hace que se establezcan análisis y modelos para consolidar esta mancuerna, entre los conceptos que permiten a una organización adaptar y convertir sus procesos operativos y su metodología enfocada al cumplimiento de los objetivos de una manera *Smart*, hacen que sea cada vez más interesante en todos los sectores vivir y sentir la humanidad que permite impulsar la creatividad , la identidad y los estilos de liderazgo que se adoptan; además del concepto que cada vez se hace más frágil en relación a lo ortodoxo de la definición sobre la palabra "trabajo".

En el presente caso de estudio, la oficina Banco Agrario de Magangué tiene unos antecedentes interesantes como son: la desmotivación con el servicio en general por parte de los colaboradores, la necesidad de generar acciones para la felicidad organizacional, bienestar y plenitud, entendiendo la posibilidad que se tiene de construir alianzas entre modelos de gestión como la gerencia de la felicidad, psicología positiva y estilos de liderazgo adecuados que permitirán crear una sinergia y un entorno colaborativo de aprendizaje y un ambiente laboral más ideal para construir y conseguir los objetivos como equipo de trabajo, convirtiendo la gerencia de la felicidad , la psicología positiva y los estilos de liderazgo en aliados a la RSE.

Es importante revisar como se pueden hallar basado en los diferentes autores, herramientas que pueden aplicarse al presente caso de estudio, iniciando con Daniel Kahneman, quien plasma su experiencia en su libro "Pensar Rápido, Pensar Despacio" (Kahneman, 2012) identificando la importancia de la felicidad y el sentirse bien en el trabajo , incluso al retratar su convivencia con un compañero de trabajo, da a entender que el proceso que se vive es una sinergia constructiva que lleva a una conexión incluso en la generación de ideas, que hace más placentero el ambiente laboral y que permite al final obtener mejores resultados, el autor defiende una postura muy interesante señalando que incluso el equipo de trabajo se convierte en ponente argumentativo, de debate constructivo, que da más claridad día a día a los retos.

Como lo indica Daniel Cerezo , en su libro "Gerencia de La Felicidad" (Cerezo, 2018), en síntesis, la práctica de la gerencia de la felicidad conlleva a una serie de consecuencias de crecimiento personal y de los equipos, hay una activación positiva en la comunicación y una

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

sinergia que hace que se compenetren los colaboradores y las organizaciones para que posteriormente se desarrollen y potencialicen sus habilidades, indiferente de su rol, viendo su lado más humano e interpretando y adoptando un cambio en el ámbito conceptual que se tiene acerca del trabajo.

También es importante anotar el concepto de la gerencia de la felicidad como un momento cumbre para el desarrollo organizacional, porque al final hay una consideración de los valores humanos, de la posibilidad de reconocer que no se es simplemente un sistema, sino que se tiene como efecto permanente la influencia de las emociones humanas.

El mismo Daniel Cerezo, que comparte su historia en el libro, concluye que no hay un manual para alcanzar la felicidad organizacional, más bien se concluiría que es un proceso disruptivo y orgánico que vive cada organización y que permite dar un paso más hacia la ejecución de nuevas estrategias y modelos para construir la identidad de marca y la cultura organizacional.

Seligman y Csikszentmihalyi señalan en *Positive Psychology An Introduction* (Seligman & Csikszentmihalyi, Positive Psychology An Introduction, 2001), que la psicología positiva resulta ser una variable atemporal y subjetiva dependiendo de la concepción de la positividad, teniendo al pasado como una premisa de bienestar y satisfacción, al futuro basado en el optimismo y la esperanza, mientras que el presente se basa en la felicidad y fluir; no obstante, para las empresas sería interesante estudiar a fondo esta línea de tiempo, contextualizar e implementar en su cultura organizacional la psicología positiva asociada a la gerencia de la felicidad como unos sinónimos para adquirir ventajas en el desarrollo de la identidad, de la apropiación de marca de los colaboradores y del conjunto productivo que implica humanizar las empresas.

De esta manera llevar desde la escala local la implementación de todos estos conceptos teóricos y reconocer la importancia de la humanización en las empresas permite en el presente caso de estudio asimilar la asociación del comportamiento humano a la productividad que se desarrolla a través de aliados como la gerencia de la felicidad, la psicología positiva y estilos de liderazgo exitosos.

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

De igual forma Martin Seligman, propone en su libro “Florecer: la nueva psicología positiva y la búsqueda del bienestar” (Seligman M. , 2011) , una evolución de la “teoría de la felicidad” a la “teoría del bienestar”, la cual resulta ser relevante para el presente caso de estudio, pues es una cohesión o como lo llama el autor un “constructo” y la articulación de la búsqueda de la felicidad a través de la emoción positiva haciendo una fusión con el compromiso y los logros, no se puede negar que la motivación es un factor importante y por ello es que se puede llegar a pensar que muchas veces la motivación en un empleo resulta ser el aliado para conseguir objetivos y a la vez para considerar que se puede lograr bienestar si se hablara de capital humano y su entorno.

Por su parte, Jeffrey Liker señala en “Las Claves del Éxito de Toyota” (Liker, 2010), la importancia de entender las mejores estrategias para las empresas y el aprender y desaprender como una constante, en el caso de estudio de la empresa Toyota algo interesante para garantizar el éxito del liderazgo es siempre tener una “filosofía a largo plazo” entendiendo que el proceso de toma de decisiones y la dirección que toma una compañía como un conjunto que se forma en el proceso correcto, el autor también resalta una de los principios importantes de la compañía Toyota “el proceso correcto lleva a resultados correctos”, señalando el contexto empírico como un punto de partida importante para la constante mejora de procesos, siendo así estrategias de Toyota que se destacan la resolución de conflictos y el continuo aprendizaje, tratando de no repetir los errores y siendo estas experiencias el proceso ideal para fortalecer la marca, por último y lo más importante en relación al presente caso de estudio, “Para añadir valor a una organización, esta debe desarrollar a su gente y colaboradores” , sin duda siendo un eje principal a la hora de construir felicidad organizacional y de perseguir el cumplimiento de objetivos.

Robin Sharma en “Audaz, Productivo y Feliz” (Sharma, 2015), hace una interesante conclusión y es : “que si un colaborador está en el entorno adecuado, consigue grandes resultados” ; el autor hace una gran referencia a la responsabilidad personal, es decir se podría entender que no solo el líder lleva a cabo los procesos para hacer triunfar a un equipo, sino que cada colaborador debe apropiarse de su rol a tal punto que sea un embajador de la empresa, Sharma refiere que: “una sola persona puede cambiar la cultura empresarial modificando su zona de influencia” de esta forma es importante identificar como se puede construir un excelente

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

equipo de trabajo a través del liderazgo personal y de una sana construcción de la cultura organizacional que no da más que un resultado de felicidad organizacional.

Sin duda, existen grandes oportunidades basados en la teoría y casos de éxito ,de cómo se puede convertir a estos modelos de gestión en aliados a la RSE en la oficina del Banco Agrario de Magangué en Bolívar, pues en términos generales se promueve la idealización de la humanidad como un engranaje con los procesos productivos y las relaciones humanas como un factor que se destaca como la estrategia a seguir para comprender que la construcción de la cultura organizacional es una constante y el proceso busca no detenerse para seguir siendo un sistema de mejoras continuas en pro de la identidad de marca y la calidad de vida y profesional de los colaboradores.

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

Marco Teórico

¿Qué es la felicidad?

Si se define de la palabra "felicidad" se puede remitir a la Real Academia Española en su edición actualizada para 2021, se puede entender como el "estado de grata satisfacción espiritual y física", es decir el balance ideal de plenitud del ser humano, además la RAE señala en su variable de significados "el objeto, persona, situación o conjunto que contribuyen a hacer feliz" y por último "las ausencia de inconvenientes o tropiezos" básicamente dando una mirada general a las necesidades humanas por sentir, pero también por expresar y vivir en los dos contextos (espiritual y físico) la plenitud. (Real Academia Española, 2021)

Mientras que Paul Anand señala en *"Happiness Explained"* para Oxford University Press, (Anand, 2016) que el humano florece y promueve la felicidad con factores determinantes como: una buena calidad de vida, practicando un comportamiento correcto, siendo responsable socialmente y entendiendo que los factores de la felicidad determinante se dan a partir de promover desde cada uno estas prácticas, superando el estadio personal a un estadio en comunidad.

Lo anterior lleva a un análisis interesante sobre el concepto de la felicidad, que no solo es un equilibrio personal, sino que se convierte en una tarea en comunidad, asumiendo que el *wellbeing* se genera a partir de las prácticas asociativas del ser humano.

Sonja Lyubomirsky, doctora en psicología organizacional y de la personalidad de la Universidad de Stanford, se ha concentrado en su larga carrera de investigación a realizar estudios sobre la felicidad, para ella la felicidad resulta ser un conjunto entre conexión, competencia y control e incluso en su libro "The How of The Happiness" (Lyubomirsky, 2010) propone basada en la evidencia científica 12 acciones que deben seguir las personas para alcanzar la felicidad, entre ellas es importante destacar relacionado al presente caso de estudio, "Practicar el optimismo" según la autora el mejor método científicamente comprobado es *"Best possible selves"* resaltando la importancia de interiorizar desde lo personal este concepto y poder llegar a cultivarlo en todos los contextos.

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

Lyubomirsky resalta también entre las 12 acciones, el reorganizar los pensamientos, discernir entre los pensamientos, centrándose en los pensamientos positivos, ella lo denomina como "no dejarse meter en el laberinto".

También vale la pena resaltar, el manejo del estrés relacionado a la felicidad, la autora destaca que el control del estrés es una formula directamente proporcional al nivel de felicidad de un individuo y resalta siempre tener presente las metas personales para alcanzar la felicidad plena.

La felicidad organizacional

Según Hemingway, Baker y Greenberg en su libro *"What Happy Companies Know"*, (Hemingway, Baker, & Greenberg, 2006) "una empresa feliz no está libre de problemas al contrario tiene muchos desafíos en su día a día" , los autores señalan que la felicidad organizacional es un comportamiento encajado a la cultura organizacional y es el producto de una visión estratégica que se da a través de unos colaboradores motivados, que llevan a una organización a la cima del éxito ,además los autores resaltan que esta "motivación" será el resultado de un excelente proceso de liderazgo, inspirador y que sea un aprendizaje continuo anclado a una misión .

Fisher resalta en su artículo "*Happiness at Work*" (Fisher, 2010) publicado por la *International Journal Management*, que la felicidad organizacional es definida a través de "una experiencia positiva y placentera en el trabajo" , teniendo como principales ejes correlacionados a este estado a la motivación, el compromiso organizacional haciendo énfasis al crecimiento de todos los actores, el trabajo en equipo como una herramienta de diversificación del pensamiento y un concepto común para conseguir la felicidad organizacional.

La autora resalta que las emociones si importan para el desarrollo individual y que por eso el papel de la psicología positiva es importante para hacer una conexión adecuada con la relación laboral, según Fisher, el bienestar se consigue a través de conseguir combinar sentimientos de vitalidad y energía para aprender y desarrollarse.

Hosie y Sevastos en su artículo *"Does the "happy-productive worker" thesis apply to managers?"* (Hosie & Sevastos, 2009) resaltan la relación entre el lugar de trabajo y el

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

desempeño de un colaborador, además de la clara influencia del liderazgo para obtener la felicidad organizacional , los autores identifican que la satisfacción laboral intrínseca es un factor determinante para llegar al estado ideal (Csikszentmihalyi, 2008)de felicidad, los autores definen que si se tiene inteligencia emocional , si los lideres saben retener y mejorar el bienestar de los equipos es más fácil conseguir la felicidad organizacional.

Psicología Positiva

Martin Seligman, padre de la psicología positiva, identifica en su libro *"Authentic Happiness"* (Seligman M. , 2004) que las fortalezas de las personas tienden a ser un pilar para la felicidad, el autor destaca que el pensamiento positivo, la amabilidad, un buen sentido del humor, genera bienestar a través de competencias adquiridas para afrontar el diario vivir y las experiencias adversas, además Seligman muestra como la psicología positiva cambia el paradigma e influye en el comportamiento humano, trascendental para el desarrollo humano a todo nivel.

Por su parte Csikszentmihalyi, refiere en: *"Flow: The Psychology of Optimal Experience"* (Csikszentmihalyi, 2008) que los "Estados de Flujo" son una solución a la manera de afrontar la vida y que se puede convertir en un aliado para mejorar el comportamiento humano, el autor defiende su teoría basado en la premisa de que realmente lo que le sucede al ser humano no es realmente lo que define su felicidad , sino la manera en la que toma las situaciones , y propone a través del *flow,* según él, un estado de conciencia, la manera más positiva de afrontar las situaciones y también señala que a través de esta forma de vivir las situaciones, se puede incluso potencializar habilidades.

Si se diera un foco más corporativo, es interesante citar como Clifton en *"Soar With Your Strenghts"* (Clifton, 1995) da pautas importantes para entender que a través de la potencialización de las habilidades se puede generar un alto nivel de satisfacción , además el autor propone no solo centrarse en las fortalezas sino que prepara un camino para analizar como los lideres de las compañías deben enfocarse en gestionar sus debilidades y transformarlas en fortalezas, partiendo de este punto el autor también lleva a la deducción en la que a nivel corporativo los colaboradores van a tener un relacion intrínseca entre la felicidad, la satisfacción y al final el bienestar.

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

Al final esta contextualización corporativa se ve potencializada si se cita a Peterson con su libro *"Character Strengths and Virtues"* (Peterson, Character Strengths and Virtues: A Handbook and Classification, 2004) en el que el autor expone una conceptualización sobre las relaciones humanas en todo sus entornos, destacando la importancia y el contraste entre el comportamiento humano y la concepción del bienestar. Además, destaca "el carácter humano" como una de las características humanas en las que se fundamentan muchas veces las maneras de afrontar distintas situaciones.

Peterson, también da una visión de como la psicología positiva es parte de la estructura para hallar la felicidad, en su libro *"Pursuing The Good Life"* (Peterson, 2012) , el autor señala que la felicidad no es una casualidad, sino que el ser humano puede entender el proceso que puede llevar a este estado a partir de acciones basadas en el optimismo, el buen humor, la calidez y la sabiduría.

Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial resulta ser un eje importante hoy por hoy para las organizaciones y es por ello que se puede entender como el concepto de valor, Friedman en el artículo *"A Friedman doctrine: The Social Responsability Of Business is To Increase Its Profits"* (Friedman, 1970) dedujo la importancia de la asociación de las compañías para establecer bienestar en la sociedad local, asumiendo que no solo se trata de un concepto más abstracto sino de la posición que asumen las organizaciones a través de la manera en la que a través de sus procesos productivos desarrollan estos procesos en beneficio general.

Friedman también sugiere que, a través de la optimización de los recursos, la adecuada estructura y la ejecución, no solo el crear un valor económico para las empresas significará la clave de éxito, y a través de esta deducción se supone un inicio correlacional con el bienestar, la felicidad organizacional y el adecuado liderazgo.

Por consiguiente, Porter & Kramer en su artículo "Creating Shared Value" (Porter & Kramer, 2011)plantean que bajo el sistema capitalista las empresas se dedican a una creación de valor a partir de la comunidad y que por sentido común la retribución de las empresas va más allá de esa creación de valor, las empresas tienen el deber de generar un equilibrio entre la competitividad, la productividad y la sociedad dando a todos un producto de valor.

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

En su libro “Responsabilidad Social y Ética Empresarial” (Martinez, 2011) el autor hace referencia a la sinergia y al compromiso casi orgánico que adquiere una compañía a través de la puesta en práctica de la RSE, dándole sentido humano y un enfoque hacia el bienestar a la dirección de las compañías.

En relacion al comportamiento humano , a la responsabilidad social y a la felicidad organizacional , como expone en el libro “El corazón de las empresas” (Cordoba, 2007) la gestión empresarial permite que los nuevos modelos de gestión surjan de manera orgánica, donde se quiere potencializar el talento a un máximo nivel, pero también favorecer el impacto positivo en las sociedades locales, uno de los ejemplos destacados en el libro, es la implementación del salario emocional que permite generar motivación satisfacción e impacta al final positivamente en la calidad de vida de la sociedad a partir de la práctica de la responsabilidad social, integrando el valor económico, la productividad y la competitividad de las empresas.

Liderazgo

En el libro “Liderazgo eficaz: como influir en los demás” (Maxwell, Liderazgo Eficaz: como influir en los demás, 2013) lleva al concepto de liderazgo a una escala organizacional que afecta directamente la productividad, señalando a través de algunas investigaciones como la gerencia tiene la misión de hacer un proceso adecuado de la identificación de los problemas y que al tener una resolución adecuada de los problemas puede generar un punto de inflexión para conseguir un estado de bienestar.

Por su parte el mismo Maxwell reseña en “Liderazgo al máximo” que existen dos leyes muy importantes a la hora de implementar el liderazgo adecuado, la primera “La Ley de la Adición” en la que los líderes otorgan valor al servir a los demás, y la segunda “La Ley de Imagen” anotando que las personas tienen como figuras ejemplares a sus líderes. (Maxwell, 2008).Mientras que en “Liderazgo” (McArthur, 2006) deduce que los colaboradores resultan ser el reflejo de un estilo de liderazgo, aduciendo a que los empleados son el reflejo de lo que sus gerentes ponen en práctica, por lo cual resulta ser más deductivo entender que las ápices del liderazgo acarrean las primeras oportunidades de mejora a partir de la implementación de los modelos de gestión gerenciales.

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

Método y Recolección de datos

La presente investigación es de tipo exploratorio, en la cual se ha usado la herramienta de tipo cuantitativa, a través de una encuesta que se practicó a través de Google Formularios (link: https://docs.google.com/forms/d/1EmArGYAsX_FuxKRmFqgHcM8ukfUUOlt5No9mnN60jE/edit#responses) y que se ha realizado a los colaboradores de la oficina Banco Agrario Magangué, los cuales desempeñan los siguientes roles:

Tabla 1. Rol y número de colaboradores

Cargo	Número de colaboradores
Gerente de agencia bancaria	1
Ejecutivo de cuenta	1
Ejecutivo comercial	1
Analista de crédito	1
Cajeros	2
Auxiliar de servicios generales	1

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 2. Edad y género de los colaboradores.

Cargo	Edad	Género
Gerente de agencia bancaria	33	Hombre
Ejecutivo de cuenta	42	Mujer
Ejecutivo corporativo	32	Mujer
Analista de crédito	47	Mujer
Cajero 1	28	Hombre
Cajero 2	36	Mujer
Auxiliar de servicios generales	54	Mujer

Fuente: Elaboración Propia

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

La muestra fue tomada a 7 colaboradores de la oficina y basada en preguntas clave acerca de su estado actual en cuanto a: felicidad organizacional y sus factores determinantes , satisfacción laboral alineada a los beneficios que recibe en su rol actual y su percepción del liderazgo, además de la percepción de la práctica de la RSE y su postura frente a actividades relacionadas a la misma , por último se quiso evaluar la intención de cada uno de los colaboradores por permanecer en su cargo a corto, mediano o largo plazo.

Entre las principales características de la población están que de 7 empleados 5 son mujeres, oscilan entre los 28 y 54 años es decir todos están en un rango de población de edad mediana, además cuentan con 1 cargo de liderazgo.

A continuación, se relacionan las preguntas realizadas con el fin de generar hallazgos más objetivos con la presente revisión bibliográfica:

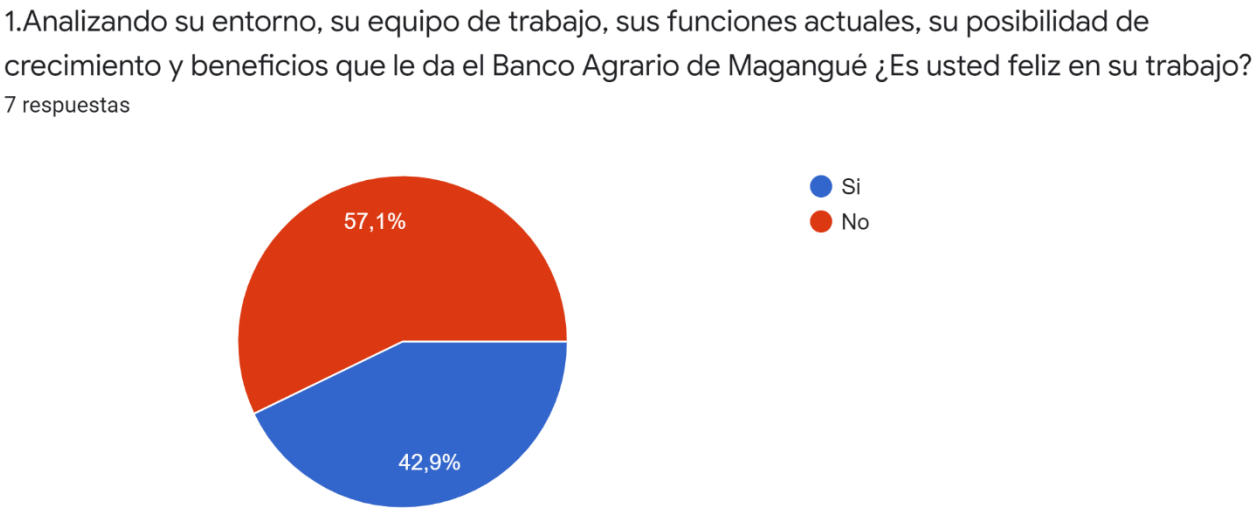

Ilustración 1. Pregunta 1 Encuesta Google Formularios

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

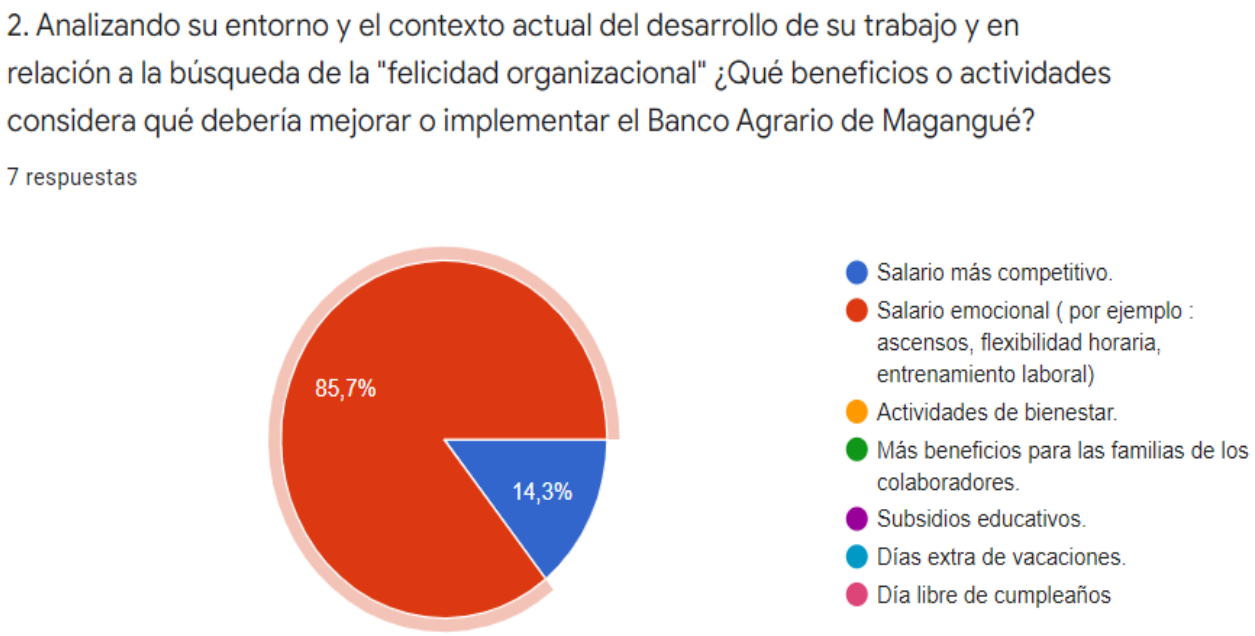

Ilustración 2 - Pregunta 2 Encuesta Google Formularios

Ilustración 3- Pregunta 3 Encuesta Google Formularios

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

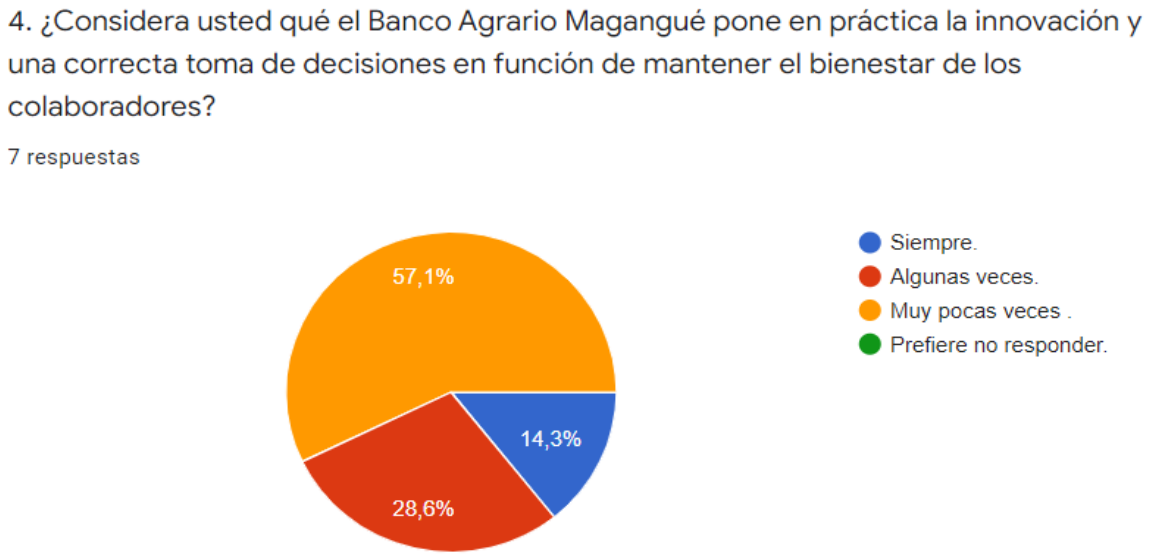

Ilustración 4 - Pregunta 4 Encuesta Google Formularios

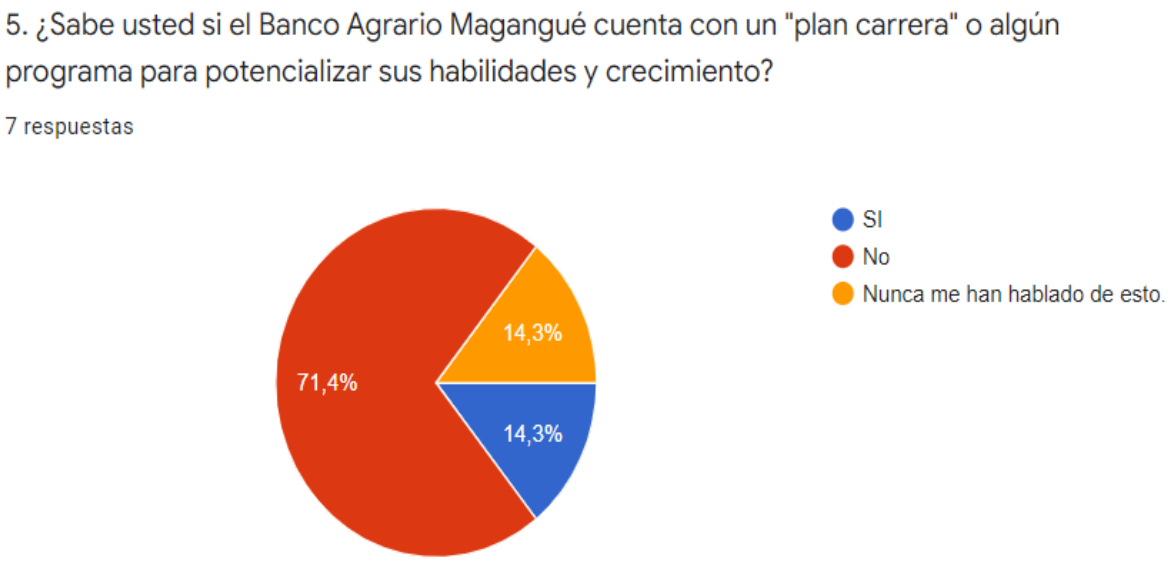

Ilustración 5 - Pregunta 5 Encuesta Google Formularios

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

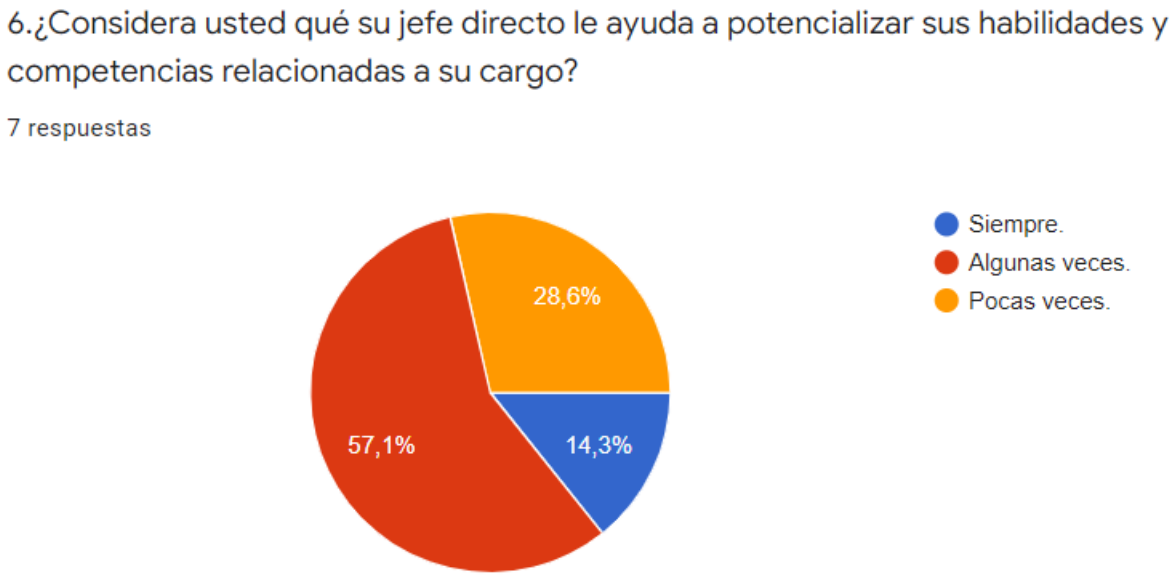

Ilustración 6 – Pregunta 6 Encuesta Google Formularios

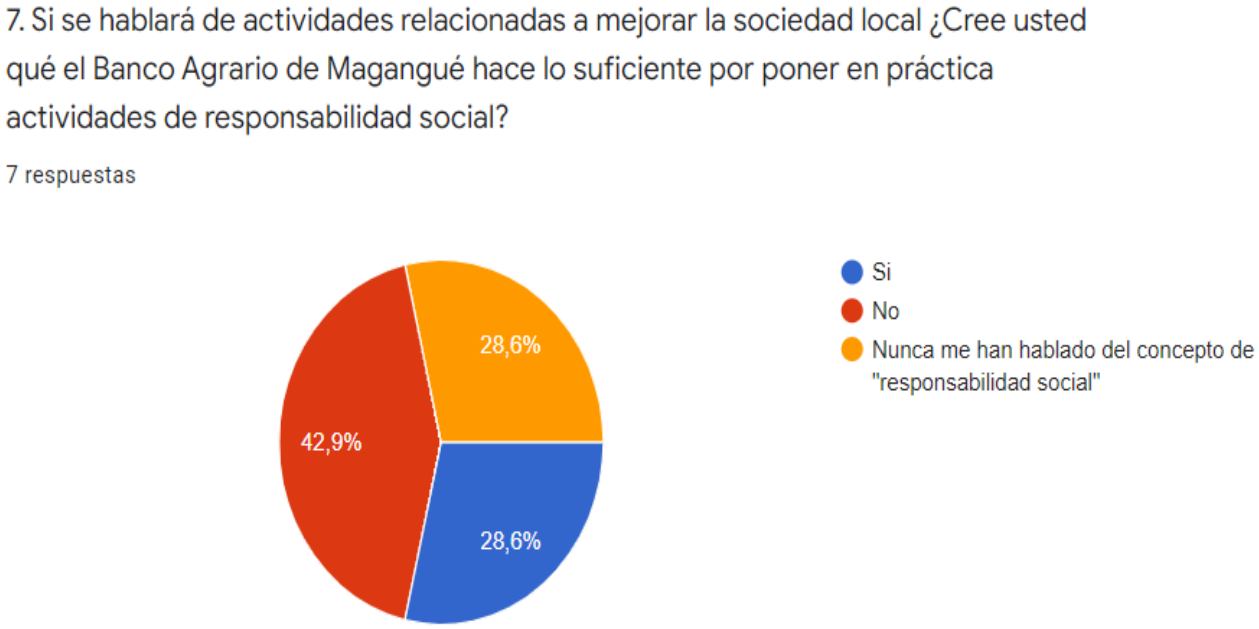

Ilustración 7 - Pregunta 7 Encuesta de Google Formularios

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

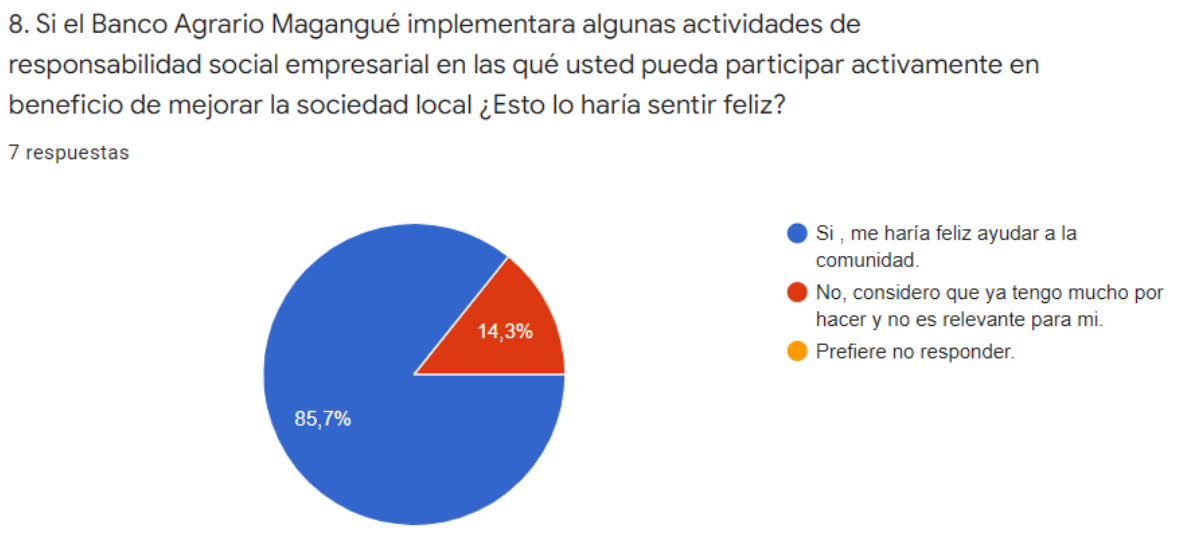

Ilustración 8 - Pregunta 8 Encuesta de Google Formularios

Ilustración 9 - Pregunta 9 Encuesta Google Formularios

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

Resultados y discusión

Con base en las preguntas realizadas se dan los siguientes hallazgos:

1) 4 de los 7 colaboradores de la oficina no se siente felices en su trabajo.
2) 6 de los 7 colaboradores consideran que una oportunidad de mejora y un mecanismo de motivación laboral sería aplicar estrategias relacionadas al salario emocional.
3) 5 de los 7 colaboradores perciben que no hay un estilo de liderazgo adecuado y que no hay una influencia positiva del mismo en el cumplimiento de los objetivos y el crecimiento de cada colaborador
4) 4 de los 7 colaboradores consideran que no hay innovación y que la correcta toma de decisiones solo se da muy pocas veces, asimismo 2 de los trabajadores consideran que algunas veces se da una correcta toma de decisiones.
5) 4 de los 7 colaboradores nunca han tocado el tema de "plan carrera" o programas para potencializar sus habilidades con su líder.
6) 4 de los 7 colaboradores consideran que solo algunas veces su líder les ayuda a potencializar sus habilidades y competencias para su cargo y otros 2 consideran que pocas veces esto sucede.
7) 3 de los 7 colaboradores consideran que el Banco Agrario Magangué no hace lo suficiente para implementar planes de RSE y otros 2 desconocen el concepto.
8) 6 de los 7 colaboradores serían más felices si pudieran participar activamente en actividades relacionadas a la RSE en beneficio de la sociedad local.
9) Uno de los hallazgos también importantes es que 4 de los 7 colaboradores consideran cambiar de empleo en menos de 6 meses.

Frente a la revisión bibliográfica realizada se encuentra que lo expuesto por (Fisher, 2010) (Anand, 2016) cabe dentro de la racionalidad, teniendo en cuenta el concepto de "florecimiento en el trabajo" que se puede dar a través de la estimulación de la productividad y motivación dada por "experiencia positiva y placentera en el trabajo" como ocurre en Banco Agrario Magangué al carecer de una experiencia generalizada y positiva no hay condición positiva si se hablara de productividad.

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

Como lo indican (Hosie & Sevastos, 2009) un correcto liderazgo potencializa la posibilidad de retener y mantener el capital humano, un buen líder debe tener inteligencia emocional, lo que implicaría una gran oportunidad de mejora para el Banco Agrario Magangué junto al trabajo en equipo como factor de unión.

Se da un hallazgo importante basado en el factor local y de comportamiento humano y es que a diferencia de casos de estudio como el de (Hajdukova, Klementova, & Klementova Jr., 2015) que se realizó en Eslovaquia, en el presente caso de estudio no hubo una interrelación en la conclusión de este estudio que indica que a mayor edad hay mayor satisfacción laboral.

Se encuentran coincidencias frente a lo expuesto por (Hemingway, Baker, & Greenberg, 2006) donde se relaciona la influencia del liderazgo en la motivación de los colaboradores.

Respecto a lo que expuso (Lyubomirsky, 2010) se encuentra que efectivamente el optimismo puede ser una herramienta para llegar a al felicidad organizacional y la psicología positiva que además puede ser aliados para la práctica de la RSE

En relacion a lo expuesto por (Seligman & Csikszentmihalyi, Positive Psychology An Introduction, 2001) se confirma que la motivación laboral está directamente relacionada al bienestar que pueda percibir el colaborador, mientras que se encuentra una relacion estrecha en lo que afirmo (Liker, 2010) respecto a la correcta toma de decisiones que influye en el tránsito del camino correcto basado en decisiones adecuadas.

Y frente a lo expuesto en el estudio de Gallup que expone (Ibañez, 2018) la aplicación exitosa de la gerencia de la felicidad podría ser un factor que disminuiría el riesgo de rotación laboral y que además preserva el talento humano.

Respeto a lo expuesto por (Newstrom, 2011) la responsabilidad social es una parte importante en la que las organizaciones contribuyen al progreso de la sociedad local y la relacion directa a la motivación laboral y el grado de responsabilidad social orgánico que adquiere cada individuo cuando la motivación se estimula ,en el que este se encuentre directamente implicado, además se define la relacion entre la felicidad organizacional y la RSE en beneficio de las organizaciones.

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

Conclusiones

1. Como factor determinante los modelos de gestión como: la gerencia de la felicidad, la psicología positiva y los estilos de liderazgo adecuados, se convierten en aliados de la RSE al confrontar ejes problemáticos como la desmotivación laboral, esto basado en la estimulación y el florecimiento del trabajador y la generación de una conciencia productiva basada en la mejora continua en la sociedad local , que se da orgánicamente si hay una relacion estrecha entre la motivación laboral y la implementación de la RSE.

2. Se puede afirmar que el 60% de los trabajadores del Banco Agrario de Magangué no son felices en su trabajo y están desmotivados porque no se interioriza en sus necesidades, en potencializar sus habilidades y en entender cómo llevar a otro nivel el trabajo en equipo para concretar el estado de bienestar, además los colaboradores perciben que el salario emocional puede ser una solución para hallar el estado de motivación laboral relacionada a una práctica óptima de la RSE.

3. El 90% de los trabajadores del Banco Agrario de Magangué refieren que entrarían en un estado de felicidad si pueden estar directamente relacionados en los procesos de RSE y se puede entender que la gerencia de la felicidad, la psicología positiva y los estilos de liderazgos son aliados incluso en una relación muy estrecha a favor de la productividad de los equipos.

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

Bibliografía

Anand, P. (2016). Happiness Explained. *Oxford University Press*.

Cerezo, D. (2018). *Gerencia de la Felicidad.* Argentina: House Grupo Editorial.

Clifton, D. (1995). *Soar with Your Strengths: A Simple Yet Revolutionary Philosophy of Business and Management.* Dell.

Cordoba, A. (2007). *El corazón de las empresas: responsabilidad social corporativa y conciliacion de la vida profesional y personal* . Madrid: ESIC.

Csikszentmihalyi, M. (2008). *Flow: The Psychology of Optimal Experience.* Harper Perennial Modern Classics.

Davis, K. (1981). *The Human Behavior at Work :Organizational Behavior.* Michigan: McGraw-Hill.

DuBrin, A. (2003). *Fundamentals of Organizational Behavior 2nd Edition.* South-Western College .

Fisher, C. (2010). Happiness at Work. *International Journal Management*, Vol 12 384-412.

Friedman, M. (1970). A Friedman doctrine-- The Social Responsibility Of Business Is to Increase Its Profits. *New York Times*, Pg 17.

Gonzalez, J., Ochoa, E., & Cardona, D. (2018). Modelo Conceptual de Gerencia de la felicidad. *Revista Cientíifica Electrónica de Ciencias Humanas*, 17-32.

Hajdukova, A., Klementova, J., & Klementova Jr., J. (2015). The Job Satisfaction as a Regulator of the Working. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 471-476.

Hemingway, C., Baker, D., & Greenberg, C. (2006). *What Happy Companies Know.* Financial Times Press.

Hosie, P., & Sevastos, P. (26 de June de 2009). *Does the "happy-productive worker" thesis apply to managers?* Obtenido de International Journal of Workplace Health Management: https://doi.org/10.1108/17538350910970219

Ibañez, P. (24 de Octubre de 2018). Felicidad en el trabajo. *La República*.

Jimenez, D., Ortiz, M., Monsalve, M., & Gomez, M. (2020). Felicidad asociada al bienestar laboral: categorización de las variables. *Revista Venezolana de Gerencia*, 474.

Kahneman, D. (2012). *Pensar Rapido, Pensar Despacio.* Penguin Random House Grupo Editorial España.

Liker, J. (2010). *Las claves del éxito de Toyota.* Grupo Planeta.

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.

Lyubomirsky, S. (2010). *The How Of Happiness: a practical guide to getting the life you want.* Piatkus.

Martinez, H. (2011). *Responsabilidad social y ética empresarial.* ECOE Ediciones .

Maxwell, J. (2008). *Liderzgo al máximo : maximice su potencial y capacite a su equipo.* Grupo Nelson.

Maxwell, J. (2013). *Liderazgo Eficaz: como influir en los demás.* Editorial Vida.

McArthur, J. (2006). *Liderazgo.* Grupo Nelson.

Newstrom, J. (2011). *Organizational Behavior : The Human Behavior at Work (Edition 13).* 554 pg: McGraw-Hill.

Peterson, C. (2004). *Character Strengths and Virtues: A Handbook and Classification.* Oxford University Press.

Peterson, C. (2012). *Pursuing the Good Life: 100 Reflections on Positive Psychology.* Oxford University Press.

Porter, M., & Kramer, M. (2011). Creating Shared Value. *Harvard Business Review.*

Real Academia Española. (2021). *Diccionario de La Lengua Española*. Obtenido de https://dle.rae.es/felicidad?m=form

Rodriguez, M. (2014). Motivaciones e Incentivos para hacer Responsabilidad Social Empresarial . *Revista de Estudios e Investigaciones* , Pg 49.

Rubio, G. (2016). La Responsabilidad Social Empresarial en las Empresas Financieras de Ibagué : Un Análisis Multivariante. *REVISTA EIA*, 119-134.

Seligman, M. (2004). *Authentic Happiness : Using the New Positive Psychology to Realize Your Potential for Lasting Fulfillment.* Atria Books.

Seligman, M. (2011). *Florecer: La nueva psicología positiva y la búsqueda del bienestar.* Oceano.

Seligman, M., & Csikszentmihalyi, M. (2001). Positive Psychology An Introduction. *American Psychologist*, 14.

Sharma, R. (2015). *Audaz, Productivo y Feliz.* Penguin Random House Grupo Editorial España .

** Andrés Felipe Chacón Vargas, Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina.
** Héctor Julio Escobar Tarazona, Profesional en Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina.