

Universidad Empresarial Siglo 21

Trabajo Final de Grado

Lic. En Gestión de Recursos Humanos



Proyecto de investigación aplicada

Tema: La satisfacción de los trabajadores en relación al trabajo que realiza Recursos Humanos respecto a la felicidad y bienestar laboral.

Autora: Adriana Ruth Gordillo

Legajo: Legajo N.º VRHU 10227

Junio 2019

Resumen

El presente trabajo final de grado, tiene como objetivo analizar la percepción de los trabajadores industriales de los rubros electrónica, electrodomésticos, textil y de confección de la ciudad de Río Grande, provincia de Tierra del Fuego, en relación al trabajo que realiza el área o departamento de Recursos Humanos respecto al bienestar y felicidad de los mismos.

En primera instancia se realizó un análisis de las diferentes temáticas a las que pretendía apuntar la investigación, realizando un recorrido desde la función del departamento de Recursos Humanos hasta la felicidad laboral, también se analizaron diferentes investigaciones relacionadas al tema, para luego centrarse en la investigación propiamente dicha, en este caso, la misma fue de tipo descriptiva, cuya metodología fue cuantitativa, utilizando una encuesta, como instrumento de recolección de datos, diseñada especialmente para la investigación.

El instrumento de recolección de datos se aplicó sobre una muestra de 101 casos de operarios de fábrica de electrónica, electrodomésticos, textil y de confección de la ciudad de Río Grande, provincia de Tierra del Fuego.

Los resultados obtenidos reflejan que si bien los trabajadores no se encuentran satisfechos con el trabajo que realiza el área de Recursos Humanos respecto a la felicidad y el bienestar de los mismos, porque consideran que dicha área no se ocupa de abordar la temática felicidad y bienestar laboral, los mismos presentan importantes y claros indicadores de satisfacción laboral que reflejan necesidades cubiertas satisfactoriamente, las cuales repercuten e influyen en su felicidad y bienestar laboral, como así también ,consideran importante que la organización a través del área de Recursos Humanos incluya políticas de felicidad y bienestar laboral y estiman un conjunto de variables

objeto de análisis como relevantes para obtener la felicidad laboral, las cuales están en concordancia con los indicadores analizados en los trabajadores del estudio.

Palabras claves: Recursos Humanos, satisfacción laboral, felicidad y bienestar laboral.

Abstract

The objective of this final degree work is to analyse the perception of industrial workers in the areas of electronics, domestic appliances, textiles and clothing in the city of Rio Grande, province of Tierra del Fuego, in relation to the work performed by the Human Resources area or department with respect to their well-being and happiness of its employees

In the first instance, an analysis was made of the different topics that the research intended to aim at, making a tour from the function of the Human Resources department to work happiness. Different research related to the topic was also analysed, to then focus on the research itself, in this case, it was descriptive with a quantitative methodology, using a survey, as a data collection instrument, specially designed for this research.

The data collection instrument was applied to a sample of 101 cases of electronic, domestic appliance, textile and clothing factory workers in the city of Rio Grande, province of Tierra del Fuego.

The results obtained show that although the workers are not satisfied with the work carried out by the Human Resources area with respect to their happiness and well-being, because they consider that this area does not deal with the subject of happiness and work well-being, they present important and clear indicators of job satisfaction that

reflect satisfactorily covered needs, which affect and influence their happiness and work well-being, as well as they consider it important that the organisation through the area of Human Resources include policies of happiness and work well-being and estimate a set of variables subject to analysis as relevant to obtaining happiness at work, which are in accordance with the indicators analysed in the workers of this study.

Índice de contenido

| | |
|--|----|
| Introducción..... | 9 |
| Antecedentes..... | 13 |
| Cuerpo del trabajo | 16 |
| Planteamiento del problema..... | 16 |
| Justificación | 16 |
| Objetivos | 18 |
| Objetivo General: | 18 |
| Objetivos específicos: | 18 |
| Marco teórico..... | 19 |
| Recursos Humanos..... | 19 |
| Función de los Recursos Humanos. | 20 |
| Políticas de Recursos Humanos | 21 |
| Subsistemas de Recursos Humanos. | 22 |
| La gestión de las personas y los Recursos Humanos en un entorno cambiante..... | 26 |
| Satisfacción laboral..... | 28 |
| Felicidad y bienestar | 30 |
| Felicidad y trabajo..... | 33 |
| Diseño metodológico..... | 40 |
| Tipo de estudio..... | 40 |
| Sujetos..... | 40 |
| Muestra | 40 |

| | |
|---|----|
| Instrumentos de investigación..... | 41 |
| Procedimientos para recolección de datos | 42 |
| Procedimiento para el análisis estadístico..... | 42 |
| Análisis de datos y resultados | 42 |
| Primer parte, datos generales. | 43 |
| Segunda parte, datos laborales. | 46 |
| Tercer parte, datos organizacionales. | 48 |
| Cuarta parte, Recursos Humanos y la felicidad. | 57 |
| Discusión | 65 |
| Interpretación de los datos | 65 |
| Limitaciones..... | 68 |
| Futuras investigaciones..... | 68 |
| Bibliografía..... | 70 |
| Anexo | 72 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Estadísticos descriptivos: número de casos, mínimo, máximo, media y desviación típica de la variable edad. | 43 |
| Tabla 2. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable grupo | 43 |
| Tabla 3. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable sexo. | 44 |
| Tabla 4. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable nivel de estudios. | 45 |

| | |
|--|----|
| Tabla 5. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable rubro en el que operan. | 46 |
| Tabla 6. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable antigüedad en el puesto..... | 47 |
| Tabla 7. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable modalidad de contrato..... | 47 |
| Tabla 8. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable "cuenta con área de RRHH" | 48 |
| Tabla 9. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable "conozco la función del área de RRHH" | 49 |
| Tabla 10. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable motivación | 49 |
| Tabla 11. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable valoración del trabajo..... | 50 |
| Tabla 12. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje trabajo interesante..... | 51 |
| Tabla 13. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje disfrute del trabajo. | 52 |
| Tabla 14. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje frustración laboral..... | 53 |
| Tabla 15. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje aprendizaje de nuevas habilidades..... | 53 |
| Tabla 16. Estadísticos descriptivos porcentaje y frecuencia variable me siento valorado. | 54 |
| Tabla 17. Estadísticos descriptivos: porcentaje y frecuencia satisfacción con el salario. | 55 |
| Tabla 18. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable condiciones ambientales. | 56 |

| | |
|---|----|
| Tabla 19. Estadísticos descriptivos: porcentaje y frecuencia variable satisfacción trabajo de RRHH en relación a la felicidad y bienestar laboral. | 57 |
| Tabla 20. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable políticas de felicidad y bienestar en la organización | 57 |
| Tabla 21. Variable ambiente laboral..... | 58 |
| Tabla 22. Variable buen horario..... | 59 |
| Tabla 23. Variable sueldo..... | 59 |
| Tabla 24. Variable Desarrollo de habilidades. | 60 |
| Tabla 25. Variable jefe | 60 |
| Tabla 26. Variable Realización personal..... | 61 |
| Tabla 27. Variable Adecuación de la formación a las funciones. | 61 |
| Tabla 28. Variable cercanía al lugar de trabajo. | 62 |
| Tabla 29. Variable reconocimiento | 63 |
| Tabla 30. Variable beneficios sociales. | 63 |

Índice de gráficos

| | |
|---|----|
| Figura 1. Porcentaje variable sexo..... | 44 |
| Figura 2. Porcentaje variable nivel de estudios. | 45 |
| Figura 3. Porcentaje variable rubro en el que operan | 46 |
| Figura 4. Porcentaje variable modalidad de contrato. | 48 |
| Figura 5. Porcentaje conjunto de variables que influyen en la felicidad laboral. | 64 |

Introducción

En líneas generales se asocia la labor del área o departamento de Recursos Humanos como aquel departamento cuya gestión se ejecuta en función de los parámetros numéricos o de resultados establecidos de manera estratégica por la organización, pero sucede que muchas veces en ese proceso hacia los resultados se deja de lado los indicadores humanos, tales como la satisfacción, la motivación, el optimismo que hacen que las personas en definitiva logren mayor bienestar y felicidad.

Un estudio realizado por la consultora mexicana Crecimiento Sustentable¹, sostiene que la gente feliz presenta mayor energía y dinamismo en sus tareas laborales, lo que deriva en más eficiencia y productividad en las empresas.

Por otra parte, el mismo estudio revela que un empleado feliz tiene menos riesgos en el lugar donde trabaja, previene accidentes, ve el costado bueno de los problemas o incidentes que se presentan en el ámbito de trabajo y sugiere también que un ambiente agradable hace que los individuos tengan relaciones personales positivas, control y autonomía, desarrollen su creatividad, cumplan con los objetivos, y por lo tanto exista un equilibrio entre la vida personal y laboral.

De acuerdo a los datos arrojados por el informe mundial de la felicidad año 2018, el cual se basa en factores como esperanza de vida, el estado de bienestar y el nivel de corrupción, Argentina ocupa el puesto número 29 en el ranking mundial, siendo Finlandia el primero en la lista y Costa Rica en el puesto número 13, siendo el país más feliz respecto a Latinoamérica.²

¹ Extraído de: <https://connectamericas.com/es/content/los-empleados-felices-%C2%A1son-m%C3%A1s-productivos>. Consultado en junio 2018.

² Extraído de <http://worldhappiness.report/ed/2018/> en abril 2018

En el año 2017 el informe mundial de la felicidad, dedico un capítulo exclusivo a la felicidad y el trabajo dada la importancia de relación de los mismos, el mismo abordó temas como el empleo y desempleo, los tipos de empleo y la felicidad, las diferencias de género y edad respecto a la felicidad en el trabajo; la satisfacción con el trabajo a nivel mundial, donde Argentina no se encontraba en la lista de los países con alta satisfacción laboral.³

Por otra parte, dicho informe abordó la satisfacción y el compromiso según el tipo de trabajo, donde los empleos relacionados con la pesca, agricultura y trabajos forestales coinciden en ser los que concentran un menor compromiso y satisfacción, los managers, ejecutivos/as y oficiales, tienen el valor más elevado de satisfacción, seguidos por quienes trabajan en oficinas o en entornos eclesiásticos.⁴

Por lo anterior expuesto, la relación que existe entre la felicidad y el trabajo y en consecuencia el impacto de dicha relación en la productividad de los trabajadores es un tema de actualidad en la gestión de Recursos Humanos.

A través de diferentes investigaciones que se desprenden de la rama de investigación de la psicología positiva, acuñada por M. Seligman, se dio comienzo a una rama de la psicología orientada a comprender y facilitar la felicidad y el bienestar subjetivo, enfocándose en comprender y consolidar las fortalezas humanas.

Sostiene M. Seligman (2003) que la tendencia de las dos últimas décadas se inclina por la satisfacción laboral, considerando que se ha pasado rápidamente de una economía monetaria a una economía centrada en la satisfacción con la vida, lo que genera que se

³ Extraído de <http://resulta-2.com/2017/07/felicidad-en-el-trabajo-informe/> en abril 2018.

⁴Extraído de <http://worldhappiness.report/> en abril 2018.

experimenten a raíz de estas tendencias altibajos, cuando el trabajo escasea, la satisfacción personal tienen un peso menor, mientras que cuando abunda la misma es más valorada.

Respecto a la relación de la felicidad y el trabajo, menciona P. Hirsh (2017), que el tipo de ocupación parece influir significativamente en la satisfacción laboral, y que los trabajos de mayor jerarquía y muy especializados tienen mayor satisfacción que aquellos que tienen trabajos repetitivos y no especializados.

En base a ello, surge la inquietud de investigar acerca de la felicidad y el bienestar laboral de ciertas industrias de la ciudad de Río Grande, considerando que los operarios de fábrica tanto del rubro electrónico y electrodoméstico como textil y de confección son trabajos altamente repetitivos y rutinarios, esto motivó a indagar e investigar, acerca de la satisfacción de los mismos, respecto al trabajo que realiza Recursos Humanos en relación al bienestar y la felicidad, desde su propia mirada.

Para S. Doman y M. Reich (2010) gestionar personas se ha convertido, gracias a grandes cambios, en un reto cada vez más atractivo, retener y motivar a los talentos ya no es solo responsabilidad del departamento de Recursos Humanos, sino que los mismos profesionales de Recursos Humanos, tendrán el desafío de formar a cada uno de sus directores para que puedan gestionar el talento en su respectivo equipo.

Un informe de la Organización Mundial de la salud en octubre de 2017, respecto a la salud mental en el lugar de trabajo, reveló que las organizaciones pueden aplicar muchas medidas eficaces para promover la salud mental en el lugar de trabajo y aumentar con ello la productividad.⁵

⁵ Extraído de http://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/ consultado en abril de 2018

En ese sentido, abordar la felicidad en el trabajo resulta en general un desafío para las organizaciones en los escenarios actuales, en función de ello el área o departamento de Recursos humanos debe focalizar sus labores en retener y mantener a los empleados, desde un lugar que se ocupe de motivar los mismos, logrando mayor satisfacción laboral, en consecuencia, generando como resultado empleados más felices, pero no sin tener en cuenta que dicha área no debe funcionar aisladamente en las organizaciones, sino por el contrario, debe ser parte y estar completamente alineada a la estrategia organizacional, la forma integrada de poder llevar a cabo los objetivos organizacionales.

Antecedentes

Dentro de los mismos se pueden mencionar: Tesis doctoral, Felicidad y optimismo en el trabajo, hallazgos de investigaciones científicas. Autor Alejandro Sanin Posada⁶. Expone siete trabajos desarrollados alrededor de los temas de la felicidad y optimismo en el contexto de trabajo, para lo cual realizo una revisión teórica del concepto de la felicidad y felicidad en el trabajo, diferencio el concepto de felicidad sobre otros términos similares, donde el autor aborda la felicidad desde una perspectiva multidimensional, refiere una definición de la misma como característica personal estable de la persona que las lleva a tener un estado de ánimo predominantemente positivo, en contrapartida menciona que la satisfacción es una reacción afectiva de agrado en relación con una realidad determinada, más relacionada a lo que se siente y menos con lo que se piensa. Realizó un exhaustivo estudio donde busco responder si se podía medir la felicidad y el optimismo, donde descubrió que el estudio de la felicidad laboral no es una moda, sino que tiene grandes beneficios desarrollar acciones que ayuden a las personas a ser más felices, por otra parte en relación a la felicidad en la vida y el en el trabajo descubrió que no toda persona feliz en la vida es feliz en el trabajo y viceversa, en cuanto a la satisfacción laboral corroboro que la misma no es un antecedente importante del desempeño laboral., por otra parte investigó que actividades desarrolladas por los trabajadores ayudan a mejorar la felicidad en la vida, el optimismo , el optimismo en el trabajo y el optimismo en la empresa, donde revelo que no todas son efectivas y que varían según el género.

⁶ Extraído de <http://www.want.uji.es/tesis-alejandro-sanin/> consultado en abril 2018

Para el desarrollo de los estudios mencionados el autor utilizó entre otros, un proceso de verificación psicométrica de un instrumento diseñado para medir la felicidad, verificación de un modelo de medición acerca de la satisfacción laboral.

Por otra parte, un artículo científico, “La medición de la felicidad en el trabajo y sus antecedentes, un estudio empírico en el área de alergología de los hospitales públicos españoles”, autores: Andrés Salas Vallina, Joaquín Alegre Vidal, Rafael Fernández Guerrero ⁷, utilizaron tres constructos: compromiso individual, satisfacción laboral y compromiso organizativo afectivo cuyas técnicas fueron: Para el compromiso individual se utilizó la escala de UWES (Utrecht Work Enthusiasm Scale), el cual ha sido validado en numerosos países, para el siguiente constructo se utilizó la escala desarrollada por Schriesheim and Tsui, 1980 y para el tercer constructo, se midió a través de la escala de Allen and Meyer.⁸ Donde observaron que la felicidad en el trabajo puede medirse, que el liderazgo transformacional tiene un efecto directo y positivo sobre la felicidad en el trabajo y que la capacidad de aprendizaje organizativo explica mejor la relación entre el liderazgo transformacional y la felicidad en el trabajo que si se considera la relación directa de las dos variables.

Otra mirada que se puede mencionar es un estudio sobre la satisfacción laboral y la felicidad en médicos dermatólogos , este estudio de tipo descriptivo realizado en la ciudad de México, cuyo instrumento fue una encuesta dirigida en línea, a médicos dermatólogos graduados y con ejercicio en México, se realizó para evaluar la satisfacción laboral y la felicidad, para lo cual trabajaron con elementos demográficos, el índice Pemberton y preguntas para evaluar la satisfacción personal, lograron obtener resultados como, que la

⁷ Extraído de https://www.researchgate.net/publication/323071096_Estudio_sobre_la_satisfaccion_laboral_y_la_felicidad_en_medicos_dermatologos consultado en abril de 2018

⁸ Extraído de rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/9306 consultado en abril 2018

gran mayoría de los médicos estudiados se manifestó satisfecho con la especialidad y que la volvería a escoger, por otra parte que el grado de felicidad según el índice Pemberton fue alto, dicho estudio concluye que los motivos por los cuales se manifestaron positivos en relación a la especialidad fueron relacionados con la esfera del ejercicio médico y humanista.

Cuerpo del trabajo

Planteamiento del problema

¿Los trabajadores industriales de la ciudad de Río Grande se sienten satisfechos en relación al trabajo que realiza Recursos Humanos respecto al bienestar y felicidad laboral?

Justificación

Existe una realidad en la fuerza laboral fueguina del sector industrial que hace que la estabilidad laboral quede solo como un anhelo en los trabajadores, dado que la provincia de Tierra del Fuego cuenta con la ley de promoción industrial, la ley N°19.640, la misma, otorga beneficios fiscales y aduaneros a la actividad industrial que se desarrolla en la provincia, donde entre otras cosas, las empresas tienen la posibilidad de mantener durante cinco años al personal en la modalidad eventual con contrato a plazo fijo.

Esto trae aparejado que el trabajador industrial trabaje más allá de las condiciones laborales que se les presente, en un contexto de un país que padece diferentes crisis socio-económicas que golpean a la fuerza laboral del sector.

Gracias a la ley anteriormente mencionada, la provincia, cuenta con industrias en su mayoría del rubro electrónicas, de electrodomésticos, textiles y de confección.

Según un informe elaborado por el Ministerio de Hacienda de Nación, en el sector electrónico, la provincia concentra el 61% del empleo total de la rama a nivel nacional⁹.

⁹ Extraído de https://www.economia.gob.ar/peconomica/dnper/fichas_provinciales/Tierra_del_Fuego.pdf consultado en abril 2018

Respecto al segmento electrodoméstico durante el año 2016 el empleo sectorial alcanzó 1.657 puestos de trabajo registrados.

En relación a la industria textil y de confección actualmente están en actividad 8 empresas textiles y 4 empresas de confección, las cuales se concentran en el Parque Industrial de la ciudad de Río Grande.

En el año 2017 el sector textil registró 730 puestos de trabajo (88% personal permanente). Por su parte, en el sector de confecciones el personal ocupado asciende a 332 puestos (94% con modalidad permanente).¹⁰

Existen estudios, como el estudio Felicidad y Trabajo realizado por la consultora mexicana Crecimiento Sustentable, donde concluyen que la gente feliz presenta mayor energía y dinamismo en sus tareas laborales, lo que deriva en más eficiencia y productividad en las empresas¹¹, así como el IOpener Institute de Oxford, respecto a una investigación realizada concluyó que un trabajador feliz es el mejor compañero, crea un ambiente saludable y resiliente en las organizaciones, lo que, sin duda, se transforma en organizaciones productivas.¹²

Resulta interesante, dentro del escenario planteado, ahondar en la temática felicidad y bienestar laboral, a través de la percepción de los trabajadores industriales de los rubros mencionados, de la ciudad de Río Grande, considerando el status social que impera entre los trabajadores de fábrica, y en ese contexto analizar el trabajo que realiza Recursos Humanos en relación a la temática.

¹⁰ Extraído de https://www.economia.gob.ar/peconomica/dnper/fichas_provinciales/Tierra_del_Fuego.pdf consultado en mayo 2018

¹¹ Extraído de <https://connectamericas.com/es/content/los-empleados-felices-%C2%A1son-m%C3%A1s-productivos>. Consultado en mayo 2018

¹² Extraído de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/trabajadores-felices-trabajadores-productivos/>. Consultado en mayo 2018

Lo anterior expuesto, se cree de utilidad, para poder repensar o afianzar la función de Recursos Humanos respecto a dicha temática, en las latitudes y contexto planteado; para de esta forma, lograr un mayor bienestar en el capital humano industrial, lo que repercutiría en la productividad de las organizaciones, considerando que la fuerza laboral de la actividad industrial, abarca una importante cantidad de puestos de trabajo ya que dicha actividad es una de los pilares de la economía local.

Objetivos

Para la elaboración de este trabajo se fijaron los siguientes objetivos:

Objetivo General:

Analizar la percepción de la satisfacción de los trabajadores industriales de la ciudad de Río Grande, provincia de Tierra del Fuego, en relación al trabajo que realiza Recursos Humanos respecto al bienestar y felicidad de los mismos, durante el primer semestre del año 2018.

Objetivos específicos:

- Conocer la importancia, desde la mirada de los trabajadores, de la función de Recursos Humanos en cuanto a las políticas de felicidad laboral en las organizaciones de los trabajadores de fábrica electrónica y de electrodomésticos y textil y de confección de la ciudad de Río Grande.
- Analizar los indicadores de satisfacción laboral de los trabajadores de fábrica electrónica, de electrodomésticos, textil y de confección de la ciudad de Río Grande.
- Indagar las variables que contribuyen al bienestar laboral según la opinión de los trabajadores de fábrica electrónica y de electrodomésticos y textil y de confección de la ciudad de Río Grande.

Marco teórico

Recursos Humanos

Diferentes autores han definido el concepto de recursos humanos desde distintas perspectivas, por un lado, desde una mirada más estratégica, según la función de integración que comprenda, “recursos humanos es el proceso de contratar, capacitar, evaluar y remunerar a los empleados, así como de atender sus relaciones laborales, salud y seguridad, así como aspectos de justicia”. (Dessler, 2009)

Por otra parte, F. Galicia (2004) postula que es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

Desde otro ángulo I. Chiavenato (2009) sostiene que son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o sus tareas y que los mismos constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización, además de ser los que deciden como operar los demás recursos que son de por sí inertes y estáticos, amén de ser un tipo de recurso dotado de vocación encaminada al crecimiento y al desarrollo.

Ahora bien, considerando lo que plantea el último autor mencionado, en cuanto a que los recursos humanos son el recurso vivo y dinámico de la organización, bien podría decirse que sin ellos las organizaciones no son nada.

Para I. Chiavenato (2009) el área de Recursos Humanos es un área interdisciplinaria, ya que los asuntos que se suelen tratar se relacionan con una multiplicidad enorme de temas, dado que comprende una amplia gama de conceptos tales como psicología industrial y

organizacional, sociología organizacional, ingeniería industrial, derecho laboral, ingeniería de seguridad, medicina del trabajo, ingeniería de sistemas, etc.

Los asuntos tratados por el área se refieren a asuntos internos de la organización como externos y ambientales y no existen leyes o principios universales para la administración de los Recursos Humanos, dado que el área es situacional, puesto que depende de la situación organizacional.

Por otra parte, dicha área, siguiendo la línea del autor, no es un fin en sí mismo sino “un medio para alcanzar la eficiencia y eficacia de las organizaciones mediante las personas, lo que permite condiciones favorables para que estas últimas logren sus objetivos individuales”. (Chiavenato, 2009, pág. 96)

Función de los Recursos Humanos.

“El área de Recursos Humanos tiene un efecto en las personas y las organizaciones”. (Chiavenato, 2009, pág. 100) Por lo que supone que tanto la manera de seleccionar las personas, reclutarlas del mercado, integrarlas, orientarlas, hacerlas producir, desarrollarlas, recompensarlas o evaluarlas y auditarlas, son un aspectos fundamentales en la competitividad de la organización.

“Integrar, organizar, retener, desarrollar y controlar a las personas, son cinco pasos íntimamente interrelacionados e interdependientes.” (Chiavenato, 2009, pág. 100)

Siguiendo lo que plantea el autor, en relación a lo anterior mencionado, esos cinco procesos desde una mirada sistémica, forman parte de un sistema mayor que conlleva un proceso global y dinámico, convirtiéndose cada uno de ellos en cinco subsistemas, a través de los cuales se integra, se retiene, se desarrolla y se evalúa las personas en las organizaciones.

Políticas de Recursos Humanos

“Las políticas de Recursos Humanos se refieren a la manera como las organizaciones desean tratar a sus miembros para alcanzar, por medio de ellos los objetivos organizacionales, al proporcionar condiciones para el logro de los objetivos individuales”.
(Chiavenato, 2009, pág. 102)

En función de las necesidades y la filosofía de cada organización, cada una de ellas desarrolla las políticas de Recursos Humanos que se adecuen a la misma, pero sin lugar a dudas deben abarcar los objetivos de la organización, dado que de lo contrario ejercería un efecto contrario a las metas organizacionales.

Dichas políticas deben enfocarse según I. Chiavenato (2009) en los siguientes aspectos principales

- **Políticas de integración de Recursos Humanos:** donde reclutar los recursos necesarios para la organización, tener en claro los criterios de selección de los mismos, considerando los estándares de calidad para la admisión.
- **Políticas de organización de Recursos Humanos:** como determinar los requisitos básicos del personal para el desempeño de tareas y obligaciones de los puestos de la organización, establecer criterios de planeación, colocación y movimiento de los recursos humanos en la organización considerando las posibilidades futuras dentro de la misma y criterios de evaluación.
- **Políticas de retención de los Recursos Humanos:** establecer criterios de remuneración directa e indirecta, como mantener una fuerza laboral motivada, dentro de un clima organizacional adecuado, establecer criterios en relación a las condiciones físico ambientales de higiene y seguridad, así también como mantener relaciones cordiales con los sindicatos y representantes del personal.

- **Políticas de desarrollo de Recursos Humanos:** establecer criterios de diagnóstico y programación de formación y renovación de la fuerza de trabajo, establecer criterios de desarrollo y la creación y desarrollo de las condiciones capaces de garantizar la salud y la excelencia en las organizaciones mediante la modificación de la conducta de la fuerza de trabajo.
- **Políticas de evaluación de Recursos Humanos:** criterios para mantener una base de datos con la información necesaria para la toma de decisiones, criterios para las auditorías permanentes.

Es fundamental que los objetivos del área de Recursos Humanos estén fuera de la misma, dado que la función principal de los mismos es la de servir a los objetivos de la organización, para tal fin “el área de Recursos Humanos debe tratar de conquistar y retener a las personas en la organización para que trabajen y den lo máximo de sí, con una actitud positiva y favorable”. (Chiavenato, 2009, pág. 104)

Subsistemas de Recursos Humanos.

Una organización que quiere perdurar en el tiempo con vista a futuro no solo debe encargarse de captar y emplear adecuadamente a los recursos humanos, sino que tiene la importante y fundamental tarea de mantenerlos motivados en la organización.

El subsistema de mantenimiento está enfocado a retener el capital humano de la mejor manera posible, considerando que sea beneficioso tanto para la organización como para la persona, ese difícil equilibrio solo se puede lograr a través de una serie de cuidados especiales que incluyen, la remuneración económica, las prestaciones sociales, la calidad de vida en el trabajo y las relaciones sindicales.

Por ser el interés de la presente investigación describir el grado de satisfacción de los trabajadores industriales de Río Grande en relación al trabajo que realiza Recursos Humanos respecto al bienestar y la felicidad de los mismos se profundizará de entre los aspectos que incluye el subsistema de mantenimiento y retención, el de la calidad de vida en el trabajo.

Subsistema de mantenimiento/ retención de los Recursos Humanos

Calidad de vida laboral

La Calidad de vida laboral implica crear, mantener y mejorar el ambiente laboral tanto en sus condiciones físicas como psicológicas y sociales, considerando que un ambiente de trabajo agradable mejora la calidad de vida de las personas dentro de la organización y en consecuencias fuera de ellas también.

Según lo menciona I. Granados (2011), el estudio de la calidad de vida laboral se ha venido abordando principalmente sobre dos grandes perspectivas teórico – metodológicas: la calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva de la calidad de vida psicológica.

Por un lado, postulando a I. Granados (2011) la calidad de vida del entorno de trabajo procura mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales, por lo que el centro de su análisis será el conjunto de la organización comprendida como un sistema, con un análisis macro de los diferentes subsistemas que la integran. Por otra parte, la perspectiva de calidad de vida laboral psicológica muestra mayor interés por el trabajador en sí, dado que desarrolla microanálisis de los elementos puntuales que conforman las distintas situaciones del trabajo en las que participa directamente la persona.

En el mismo artículo la autora cita entre otras, dos definiciones que se consideraron pertinentes abordar, por un lado cita a Katzell, Yankelovich, Fein Or nati y Nash “...un trabajador disfruta de alta calidad de vida laboral cuando experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos de acuerdo con sus valores personales.” (1975).

Por otra parte, cita a Tur Cotte “la dinámica de la organización del trabajo permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total” (1986).

La autora remarca (Co., 2002) que resulta fundamental para el trabajador lograr un equilibrio entre la vida laboral y privada como así también una congruencia entre ambas para su vida en general, claro está que el concepto de calidad de vida laboral resulta difícil de definir considerando que el mismo es un concepto multidimensional ya que abarca diferentes condiciones relacionadas al trabajo que son importantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral.

Para lograr una mejor comprensión de la calidad de vida laboral se plantean las dos dimensiones que plantea la línea de la autora mencionada.

Condiciones objetivas

Las condiciones objetivas abarcan:

- Medioambiente físico: las organizaciones deben salvaguardar la salud de los trabajadores, tratando de evitar la fatiga física, los accidentes laborales y la falta de espacio físico en el lugar de trabajo o la falta de adecuación

de este, así como el deficiente mobiliario, iluminación etc, provocan malestar.

- Medioambiente tecnológico: la frustración el trabajador por no contar con los equipos e instrumentos necesarios para realizar el trabajo de manera adecuada, afecta negativamente la calidad de vida en el trabajo, como así también la deficiencia en el mantenimiento o suministro de componentes ya imposibilita al trabajador a seguir con su labor normal.
- Medioambiente contractual: por un lado, el salario es uno de los aspectos más valorados en el trabajo, aunque su efecto motivador se debe a diferentes factores, por otro lado, la estabilidad en el puesto de trabajo es fundamental para la calidad de vida laboral dado que está demostrada su relación directa con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.
- Medioambiente productivo: los horarios de trabajo, la sobrecarga laboral, las oportunidades de promoción y ascenso y las facilidades de formación.

Condiciones subjetivas:

- Esfera privada y mundo laboral: los problemas dentro de la esfera laboral como la enfermedad de los miembros de la familia, tipo afectivo y la necesidad de atención extra a los hijos forman parte de lo que repercute en la calidad de vida laboral
- Individuo y la vida profesional: la utilización y desarrollo de conocimientos las destrezas y habilidades para lograr alcanzar las metas profesionales, esto constituyo un factor motivador ya que produce sentimientos de logro y satisfacción con el trabajo.

- Organización y función directiva: las relaciones entre los miembros del grupo de trabajo forman parte de un factor primordial para la salud del personal de la organización, tanto la confianza, la comunicación y el apoyo mutuo constituyen un factor importante en la calidad de vida laboral que genera beneficios para el trabajador y la organización.
- Beneficios: la aplicación de programas de mejoramiento en la calidad de vida laboral.

Resumiendo, “la calidad de vida laboral no se refiere solamente a las condiciones físicas del lugar de trabajo ni tampoco por la subjetividad de un colectivo de trabajadores, sino que se define y materializa por la relación dialéctica que el individuo mantiene con su ambiente de trabajo” (Granados, 2011, pág. 224)

La gestión de las personas y los Recursos Humanos en un entorno cambiante

Según Santiago García (2016) las tres principales tendencias que veremos en la gestión de Recursos Humanos y las personas son, por un lado, el endurecimiento de la “guerra por el talento” considerando la creciente importancia del factor humano para la competitividad de las empresas, las estructuras organizativas más abiertas y flexibles y la aplicación de las herramientas analíticas por parte de las organizaciones.

En relación a ello es que el cambio, que es una constante, debe ser considerado a la hora de retener al capital humano, por lo que el autor menciona que es importante contar con diferentes perspectivas para interpretar los cambios y dar con nuevas soluciones.

Para S. García (2016) las prácticas de gestión de personas de las empresas tienen que responder a las necesidades específicas de los diferentes segmentos en los que se divide el capital humano.

La función de los Recursos Humanos según la línea del autor mencionado, tiene la oportunidad, en los nuevos escenarios de lograr un carácter estratégico, donde la competitividad de las empresas depende en mayor medida de sus personas, y que esta función puede ayudar a las organizaciones a desarrollar una cultura y un conjunto de capacidades humanas que las diferencien de sus competidores.

Como señala S. García (2016) la función más importante de la gestión de recursos humanos se refleja en la transformación de la gestión de personal, que pasa de ser una función centrada en el bienestar del empleado a una gestión de personas que se ajusta a objetivos organizativos e individuales y ofrece a los empleados recompensas intrínsecas y extrínsecas.

Por lo tanto, tal como lo mencionan S. Doman y M. Reich (2010) en su artículo, la función de la gestión de recursos humanos es un aspecto fundamental en los negocios, dado que su rendimiento y aportación se integran en la estructura de gestión y el objetivo pasa de ser simplemente el garantizar que se cumpla un trabajo, al de un objetivo más ambicioso que es el de conseguir un compromiso.

Para S. Doman y M. Reich (2010) gestionar personas se ha convertido, gracias a los grandes cambios que se han venido mencionando, en un reto cada vez más atractivo, retener y motivar a los talentos ya no es solo responsabilidad del departamento de Recursos Humanos, sino que los mismos profesionales de Recursos Humanos, tendrán el desafío de formar a cada uno de sus directores para que puedan gestionar el talento en su respectivo equipo.

Satisfacción laboral

Dentro de las ciencias de la organización, “la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo” (Wright y Bonett, 2007:143).¹³

No es un tema menor analizar la misma considerado tal como lo refiere E. Carbó (1999), que el trabajo ocupa la mayor parte del tiempo de las personas y representa un espacio de primer orden para la realización completa de las mismas.

La satisfacción laboral, podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Por otra parte (Locke, 1976, pág. 607) la define como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

Un estudio de satisfacción laboral, donde el investigador realiza una descripción teórica de sus determinantes (Ruíz, 2010), postula que las características personales juegan un papel importante, en la determinación de los niveles individuales de satisfacción.

En otro orden, un estudio de satisfacción laboral analizado desde una perspectiva teórica, publicado en el sitio contribuciones a las ciencias sociales¹⁴ menciona que las características personales juegan un papel fundamental en la determinación de los niveles individuales de satisfacción, ya que el ser humano es un ser único, por lo tanto sus niveles de satisfacción laboral también lo serán, los niveles de satisfacción, siguiendo la línea del autor, están condicionados por la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la

¹³ Extraído de <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/> consultado en junio 2018.

¹⁴ Extraído de <https://es.scribd.com/doc/306772562/Libro-de-Satisfaccion-Laboral-Flores-Garcia-Rada> consultado en junio 2018.

autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural donde el sujeto se desenvuelve. Esto hace que se desarrollen expectativas, necesidades y aspiraciones en relación a las áreas de personal y laboral que determinan los niveles expuestos.

En relación a tema, un estudio de la Universidad Peruana de los Andes¹⁵, acerca de la satisfacción laboral, postula que los tres aspectos de la situación de empleado que afectan las percepciones del “debería ser” son: las comparaciones sociales con otros empleados, las características de empleos anteriores y los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son: retribución monetaria, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, contenido del puesto, seguridad en el empleo y oportunidades de progreso.

Por otra parte, siguiendo la misma línea del estudio mencionado, se puede establecer dos tipos o niveles en lo que a satisfacción se refiere:

- Satisfacción general: indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- Satisfacción por facetas: grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

En resumen, la satisfacción laboral es un tema fundamental para el logro de los objetivos organizacionales e individuales de las personas que componen las organizaciones y el gran desafío de las organizaciones respecto a este tema radica en conocer cuáles son las

¹⁵ Extraído de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm> consultado en junio 2018

necesidades de los trabajadores y función de ello identificar los indicadores de satisfacción laboral para lograr que los mismos se sientan mejor.

Felicidad y bienestar

“La felicidad, a veces, es una bendición, pero por lo general es una conquista” Platón.

La psicología positiva acuñada por M. Seligman alrededor del año 1998, dio comienzo a una rama de la psicología orientada a comprender y facilitar la felicidad y el bienestar subjetivo, enfocándose en comprender y consolidar las fortalezas humanas.

Las intervenciones en Psicología Positiva difieren de las de la psicología convencional dado que la psicología convencional se centra en reparar daños y en pasar de “menos seis” a “menos dos” según lo menciona M. Seligman (2003) , en cambio la psicología positiva se centra en medir distintas formas de felicidad.

Según E. Punset (2017) afirma que la psicología positiva tomando como referente a M. Seligman, se apoya en la neurociencia y en la investigación psicológica para generar herramientas y conceptos que puedan ayudar a las personas a gestionar su día a día, a gestionar su inteligencia emocional, a comprender y prevenir los tropiezos y debilidades humanas que forman parte de la psiques humana, pero que se puede aprender, en buena medida, a gestionarla.

Sostiene E. Punset (2017) que de las teorías desarrolladas por M. Seligman, la más interesante es la de las tres dimensiones vitales en las que se puede elegir, vivir y cultivar la felicidad, donde se plantea, la vida placentera, una vida centrada en los placeres físicos, la gratificación y el compañerismo, la vida buena, centrada en el descubrimiento y utilización de nuestras virtudes y fortalezas y la vida valiosa, que es aquella donde se ponen las fortalezas al servicio de algo más grande que la persona misma.

En relación al tema P. Hirsch (2017), de acuerdo a un estudio de investigación de la universidad de Harvard, cuyo autor fue Daniel Gilbert, refiere que el mismo, distingue dos tipos de felicidad, por un lado la felicidad “natural” que es aquella que se experimenta al obtener lo que la persona quiere, y por otro lado la felicidad sintética, que es aquella que se fabrica la persona al no conseguir lo que quiere o al perderlo, en consecuencia según la distinción de felicidad del investigador mencionado, el bienestar depende más de la felicidad sintética, mayormente determinada por el empeño en aprender a desarrollarla, considerando que las emociones positivas se pueden aprender y desarrollar.

Para M. Seligman (2003) ser una persona virtuosa es poder mostrar, mediante actos voluntarios, todas o la mayoría de las seis virtudes ubicuas como la sabiduría, el valor, la humanidad, la justicia, la templanza y la trascendencia.

De acuerdo al análisis que llevó a cabo M. Seligman (2003), consideró veinticuatro fortalezas a través de las cuales se pueden alcanzar las seis virtudes mencionadas, que a diferencias de las mismas, las fortalezas pueden ser mensurables y adquiribles y son comunes en diferentes culturas, entre ellas están:

➤ **Sabiduría**

1. Curiosidad/interés por el mundo.
2. Amor por el conocimiento.
3. Juicio, pensamiento crítico, mentalidad abierta.
4. Ingenio, originalidad, inteligencia, práctica y perspicacia.
5. Inteligencia social, inteligencia personal, inteligencia emocional.
6. Perspectiva.

➤ **Valor**

7. Valor y valentía.
8. Perseverancia, laboriosidad y diligencia.

9. Integridad, autenticidad y honestidad.

➤ **Humanidad**

10. Bondad y generosidad.

11. Amar y dejarse amar.

➤ **Justicia**

12. Civismo, deber, trabajo en equipo, lealtad.

13. Liderazgo.

➤ **Templanza**

14. Autocontrol.

15. Prudencia, discreción y cautela.

16. Humildad y modestia.

➤ **Trascendencia**

17. Disfrute de la excelencia y la belleza.

18. Gratitud.

19. Esperanza, optimismo y previsión.

20. Espiritualidad, propósito, fe, religiosidad.

21. Perdón y clemencia.

22. Picardía y sentido del humor.

Desarrollar una buena vida, para M. Seligman (2003) en torno al perfeccionamiento y práctica de las fortalezas sirve como barrera contra las debilidades y sus consecuencias.

Por otra parte D. Kerner (2015) sostiene que mientras más riquezas acumula la persona, más infelicidad obtiene, plantea que las tres “p” (plata, prestigio y poder) no generan felicidad, sino que ser feliz tiene que ver con tener más tiempo, y espacio para hacer lo que a la persona le guste y le resulte significativo, en definitiva, es más bien sentir y registrar la experiencia subjetiva de bienestar.

Respecto al concepto de bienestar suele utilizarse como sinónimo de felicidad, P. Hirsch (2017) menciona que el estado de felicidad sostenida en el tiempo es inalcanzable, por lo que hablar de bienestar hace referencia tanto a la experiencia óptima como a un funcionamiento adecuado del individuo.

En relación a ello P. Hirsh (2017) menciona que M. Seligman (2003) plantea que la psicología positiva debe promover el bienestar y que el patrón de referencia debería ser el crecimiento personal; ese bienestar se sustenta en cinco conceptos cuya unión genera sinergia, los cuales son emociones positivas, compromiso, relaciones positivas, significado, logro y realización.

En relación a al bienestar, es necesario mencionar dos conceptos respecto a lo que se refiere “estar bien”, tal como lo menciona P. Hirsch (2017), considerando dos antiguas orientaciones filosóficas, por un lado el “hedonismo” que define el bienestar como la presencia de afecto positivo y la ausencia de afecto negativo, donde la idea fundamental es experimentar la mayor cantidad de placer, y por otra parte, la “eudemonía” cuyo aspecto central es vivir de forma plena o alcanzar los potenciales humanos más valiosos.

Felicidad y trabajo

“Tolerar un trabajo que no nos hace felices para recibir un salario importante y así poder llenarnos de bienes materiales tiene un costo alto, altísimo. Se llama sensación de falta de libertad. Se llama alienación. Se llama no ser feliz”. (Kerner, 2015, pág. 27)

Asociar los conceptos de felicidad y trabajo resulta complejo, tal como lo afirmo E. Duró (2009), trabajamos 56.000 horas, y vivimos unas 700.000, por lo que uno de los objetivos del milenio es lograr ser feliz trabajando.

En relación al trabajo y la felicidad, P. Hirsh (2017) sostiene que el tipo de ocupación parece influir significativamente en la satisfacción laboral, por su parte menciona que los trabajos de mayor jerarquía y muy especializados tienen mayor satisfacción que aquellos que tienen trabajos repetitivos y no especializados.

De acuerdo a lo desarrollado por M. Seligman (2003) en relación a las fortalezas, resulta interesante la relación que hace de las mismas, considerando que poniéndolas en práctica cada día en el ámbito laboral, se lograría incrementar la satisfacción laboral.

El mismo autor, menciona que la tendencia de las dos últimas décadas se inclina por la satisfacción laboral, considerando que se ha pasado rápidamente de una economía monetaria a una economía centrada en la satisfacción con la vida, lo que genera que se experimenten a raíz de estas tendencias altibajos, cuando el trabajo escasea, la satisfacción personal tiene un peso menor, mientras que cuando abunda la misma es más valorada.

“Cualquier trabajo puede convertirse en una vocación y cualquier vocación en un trabajo” (Seligman, 2003, pág. 151), con esta afirmación el autor plantea que la vocación genera un empleo más gratificante porque de esta manera el trabajo se realiza por sí mismo en lugar de hacerlo por los beneficios materiales que conlleva, por lo que sugiere que en poco tiempo disfrutar del estado resultante de la fluidez en el empleo superará la retribución material como primer aspecto motivador del trabajo.

En consecuencia, las corporaciones que fomenten dicho estado en sus empleados superaron a aquellas que solo se enfocan en la satisfacción económica, ya que cuando la vida y la libertad están mínimamente cubiertas todo indica que se marcha hacia políticas que superan las seguridades elementales, y se torna más seria la búsqueda de felicidad.

Visto que es casi imposible dilucidar si la mayor satisfacción laboral hace a las personas más felices o la predisposición de la misma a ser feliz es la causa de la satisfacción laboral, según M. Seligman (2003) no debería ser sorprendente que las personas más felices están más satisfechas con su trabajo.

Si seguimos la línea plantada por investigaciones realizadas entre la felicidad y el trabajo, un estudio empírico realizado por N. Marks (2006), citado por el estudio de la Felicidad en el trabajo S. Moccia (2016) el cual se realizó a sobre 2000 trabajadores ingleses, confirma que los individuos que experimentan emociones positivas puntúan más positivamente en indicadores claves de rendimiento, como satisfacción en el trabajo, sentido de trabajo, compromiso cognitivo y físico, lealtad y productividad.

Frente a ello el artículo al cual se hace referencia, revela que la psicología positiva puede actuar también a nivel organizativo, dado que las emociones positivas individuales pueden contribuir a la transformación de las organizaciones y de las comunidades, porque las mismas tienen resonancia interpersonal.

De allí se desprende, la rama de la psicología positiva que es el comportamiento organizativo positivo en el trabajo, el cual fue fundada por F. Lughans (2007) donde plantea “el estudio y la aplicación de las fuerzas de recursos humanos y de capacidades psicológicas positivas que puedan ser evaluadas, desarrolladas y gestionadas de manera eficaz para la mejora del rendimiento del trabajador”, el mismo autor basa su teoría en cinco fuerzas:

- La autoeficacia.
- La esperanza.
- El optimismo.
- La felicidad o bienestar individual.

- La inteligencia emocional.

Dado que los cambios son tan vertiginosos en la sociedad actual S. Salanova (2008) determina que también dichos cambios repercuten en las organizaciones, en los puestos de trabajo y en consecuencia pueden influir de manera positiva o negativa en la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores, por lo que S. Moccia (2016) en relación al planteo de los autores mencionados, concluye que una organización saludable encaja con una perspectiva más positiva, en la misma línea las investigaciones meta-analíticas de F. Luthans (2007) refleja que se ha demostrado que el comportamiento organizativo positivo puede aportar entre un 4% y un 15% a la variación en rendimientos laborales.

Esto nos lleva a replantear los escenarios actuales en cuanto a la relación del trabajo con la productividad de los trabajadores, D. Kerner (2015) plantea que quizás la forma en la que están diseñadas las organizaciones y las dinámicas laborales sigan patrones anticuados de criterios taylorianos donde el control y el miedo es lo que predomina,

Existen estudios como los a los que hace referencia D. Kerner (2015) referidos a la creatividad en el trabajo, los cuales se llevaron a cabo en Harvard por dos especialistas, Steven Kramer y Teresa Amabile, donde a través de varios años se estudió a más de diez mil personas y llegaron a las siguientes conclusiones:

- La motivación intrínseca es mucho más poderosa que la extrínseca, en relación a ello menciona que luego de pasado un umbral de sueldo, va resultar más motivador encontrarse a gusto que recibir más dinero.
- Los hechos negativos tienen un impacto mucho mayor que los positivos, lo que relaciona con que una situación de maltrato laboral tiene un mayor impacto que una felicitación.
- Mientras más autónoma se sienta la persona, más feliz estará en el trabajo.

Desde otra perspectiva pero siguiendo en la línea de análisis, una investigación acerca de las fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo, elaborada por P. Warr (2013) analiza las fuentes desde dos perspectivas, por un lado desde una perspectiva centrada en el ambiente, lo cual sugiere que es donde mayor énfasis se ha hecho al respecto y por otra parte desde una perspectiva centrada en la persona.

Siguiendo ese orden en relación a las principales características laborales que afectan la felicidad o la infelicidad, de acuerdo a la investigación realizada en varios países se ha demostrado la importancia de doce características generales tales como:

- Oportunidad de control.
- Oportunidad para el uso y la adquisición de habilidades.
- Metas generados externamente.
- Variedad.
- Claridad del entorno.
- Contacto con otros.
- Disponibilidad de dinero.
- Seguridad física.
- Posición socialmente valorada.
- Apoyo del supervisor.
- Desarrollo de carrera.
- Equidad.

El autor analiza la relación de las mismas y la felicidad o infelicidad de los trabajadores, para ello realizó una analogía con el modelo vitamínico, donde investiga la probabilidad que el nivel de una característica ambiental se asocie con la felicidad de manera no lineal, en base a ello menciona la importancia de las vitaminas para la salud física, y expone que

a bajo consumo de las mismas la deficiencia de vitamina puede dar lugar a un deterioro fisiológico y una mala salud, sin embargo una vez alcanzado un nivel moderado de vitaminas no existe ningún beneficio a partir de cantidades adicionales, por lo que de manera similar la ausencia de una característica ambiental puede llevar a ciertas formas de infelicidad, aunque la sola presencia de la misma más allá de cierto nivel, no permita incrementar el nivel de felicidad.

De esta forma el modelo vitamínico propone una relación no lineal entre el contenido del trabajo y la felicidad o infelicidad de los trabajadores.

Por otra parte, en relación a la perspectiva centrada en la persona remarca dos aspectos importantes, por un lado, las características a largo plazo (aspectos disposicionales o demográficos) y por otro lado los procesos a más corto plazo (la forma de pensar en situaciones concretas).

Siguiendo la línea propuesta por el autor, el mismo refiere que a las variables a largo plazo, rasgos de personalidad, como neuroticismo y extraversión se relacionan significativamente con indicadores de felicidad y bienestar como podría ser la satisfacción laboral, por otra parte, también se ha encontrado que la edad y el género se asocian con el bienestar.

Respecto a las influencias a corto plazo, plantea que la felicidad se encuentra determinada, parcialmente, por los juicios comparativos, la preocupación sobre quien soy y quien me gustaría ser, cómo será el futuro y por la evaluación relacionada con autoeficacia, la novedad y la relevancia personal. Para lo cual propone diez juicios comparativos con preguntas que las personas podrían hacerse en relación a cada uno de ellos.

En relación a lo anterior mencionado el autor propone una perspectiva combinada: la felicidad como función de las características individuales y del trabajo.

En resumen, todos los autores postulados y analizados, desde distintas perspectivas y entrelazando las mismas, plantean que existe una relación entre la felicidad y la productividad de los trabajadores, que abordar el tema y trabajar sobre ello supone un gran reto en las organizaciones actuales, más si se considera plantear el desafío en trabajos rutinarios y monótonos, con políticas laborales tradicionalistas.

Diseño metodológico

Tipo de estudio

Investigación de tipo descriptiva, ya que el objeto de estudio es conocido, está definido y porque este tipo de estudios “requieren de un diseño bien estructurado, capaz de precisar que es lo que habrá de medirse, cómo y en qué población” (Vieytes, 2004, pág. 94)

La metodología que se utilizó es de tipo cuantitativa, porque sigue un enfoque deductivo y estadístico, basado en el análisis de datos medibles numéricamente, es decir “busca el conocimiento sistemático, comprobable y comparable, medible cuantitativamente y replicable”. (Vieytes, 2004, pág. 42)

Sujetos

La población tomada para la investigación corresponde a operarios de ambos sexos de diferentes fábricas de electrónica, electrodomésticos, textil y de confección de la ciudad de Río Grande, provincia de Tierra del Fuego.

Muestra

“En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra”. (R. H. Sampieri, 2010, pág. 176), para determinar la muestra se consideró lo planteado por R. Sampieri (2010), donde sugiere para estudios descriptivos utilizar un tamaño de muestra de 30 casos por grupo o segmento de la población, con un criterio muestral no probabilístico intencional.

En este caso se utilizó una muestra compuesta por n=101 operarios de fábrica de electrónicas, electrodomésticos, textiles y de confección, de ambos sexos (hombres=57 y mujeres=44) con edades comprendidas entre 20 y 64 años (M=35,97; DT=8,742),

respecto al nivel educativo de la misma el 59,4 (n=60) del total de la muestra se corresponde con el nivel secundario completo, en cuanto al rubro de trabajo, el 75,2% (n=76) de la muestra pertenece al rubro electrónica y de electrodomésticos y el 28,8 (n=24) pertenece al rubro textiles y de confección; en relación a la antigüedad en el puesto, el continuo va desde 5 a 10 años, lo que representa el 32,7% (n=33) del total de los casos.

Respecto a la modalidad de contractual el 58,4% (n=59) está encuadrado bajo la modalidad contrato a tiempo indeterminado, mientras que el 38,6% (n=39) está encuadrado bajo la modalidad tiempo determinado.

De la totalidad de la muestra el 94,1% (n=95) cuenta con un área o departamento de Recursos Humanos en la organización donde trabaja y el 81,2% (n=82) conoce la función de dicha área o departamento.

Instrumentos de investigación

Para recolectar los datos se utilizó un cuestionario creado específicamente para el estudio, para lo cual se realizó previamente un análisis de diferentes encuestas relacionadas a la felicidad y el trabajo y en base ello se diseñó un cuestionario adaptado con la intención de disponer de un número suficiente de preguntas que sean de utilidad para responder los objetivos de la investigación.

Una vez confeccionada la encuesta se aplicó a modo de prueba piloto a 10 personas.

La estructura del cuestionario fue armada en función de cuatro partes, para lo cual se utilizaron distintos tipos de preguntas cerradas, de elección única dicotómicas, de escala psicométrica de Likert, ya que es el formato de clasificación más común para las encuestas y por último de escala numérica, con un total de 21 preguntas.

Procedimientos para recolección de datos

Respecto a la recolección de los datos, se procedió del siguiente modo: el método que se utilizó para recolectar los datos del cuestionario de la encuesta fue auto administrado, a través de un link en redes sociales, utilizando los formularios de Google como plataforma, para ello se tomó contacto con los operarios de las distintas fábricas a través de las redes sociales donde se les explicaba en qué consistía la encuesta, que la misma era anónima y con qué objetivo se hacía, la misma fue replicada a través de las redes sociales, tratando de cubrir la mayor cantidad posible de operarios tanto del rubro electrónica y electrodomésticos como del rubro textil y de confección.

Procedimiento para el análisis estadístico

Para en análisis de los datos se utilizaron estadísticos descriptivos, los cuales se aplicaron fundamentalmente para verificar la frecuencia en la que se presentaban los valores bajos, medios y altos de las variables investigadas como así también los porcentajes de las mismas, para tal fin se utilizó el software SPSS 19.0.

Análisis de datos y resultados

A continuación, se exponen los resultados obtenidos tras el análisis de información proporcionada por los sujetos a partir de la aplicación de la encuesta.

Primer parte, datos generales.

Tabla 1. Estadísticos descriptivos: número de casos, mínimo, máximo, media y desviación típica de la variable edad.

| Edad | | | | | |
|------------------------|----|--------|--------|-------|------------|
| | N | Mínimo | Máximo | Media | Desv. típ. |
| Edad | 97 | 20 | 64 | 35,97 | 8,742 |
| N válido (según lista) | 97 | | | | |

Tabla 2. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable grupo

| Estadísticos de grupo | | | | | |
|-----------------------|--------|----|-------|-----------------|------------------------|
| | sexo | N | Media | Desviación típ. | Error típ. de la media |
| edad | hombre | 56 | 35,34 | 9,516 | 1,272 |
| | mujer | 41 | 36,83 | 7,589 | 1,185 |

Como puede observarse en las tablas 1 y 2, las edades de los sujetos encuestados para el estudio oscilan entre los 20 y los 64 años de edad, con una media general de 35,97 y desviación típica de 8,7, mientras que la media de la mujer es de 36,83 y la del hombre es de 35,4.

Tabla 3. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable sexo.

| | | Sexo | | | Porcentaje |
|---------|--------|------------|------------|-------------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | acumulado |
| Válidos | hombre | 57 | 56,4 | 56,4 | 56,4 |
| | mujer | 44 | 43,6 | 43,6 | 100,0 |
| Total | | 101 | 100,0 | 100,0 | |



Figura 1. Porcentaje variable sexo

Del total de la muestra (n=101) el 56,4% (n=57) corresponden al sexo masculino, mientras que el 43,6% (n=44) corresponden al sexo femenino.

Tabla 4. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable nivel de estudios.

| | | Estudios | | | Porcentaje |
|---------|---------------|------------|------------|-------------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | acumulado |
| Válidos | Primario | 5 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| | Sec compl. | 60 | 59,4 | 59,4 | 64,4 |
| | Sec incompl. | 12 | 11,9 | 11,9 | 76,2 |
| | Terciario | 14 | 13,9 | 13,9 | 90,1 |
| | Universitario | 10 | 9,9 | 9,9 | 100,0 |
| | Total | 101 | 100,0 | 100,0 | |

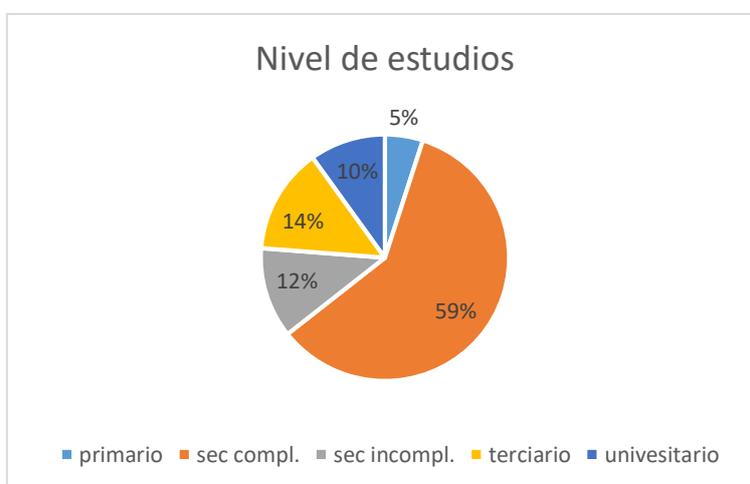


Figura 2. Porcentaje variable nivel de estudios.

Respecto al nivel de escolaridad el valor más alto corresponde a la variable secundario completo siendo el 59,4% (n=60) del total de los sujetos encuestados, seguido por el 13,9% (n=14) que corresponde al nivel terciario, el 11,9% (n=12) corresponde a secundario incompleto, el 9,9 (n=10) corresponde al nivel universitario y el 5% (n=5) corresponde al nivel primario.

Segunda parte, datos laborales.

Tabla 5. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable rubro en el que operan.

| | | Rubro en el que opera | | | Porcentaje |
|---------|---------------------------------|-----------------------|------------|-------------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | acumulado |
| Válidos | 0 | 1 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| | Electrónica y electrodomésticos | 76 | 75,2 | 75,2 | 76,2 |
| | textil y de confección | 24 | 23,8 | 23,8 | 100,0 |
| | Total | 101 | 100,0 | 100,0 | |

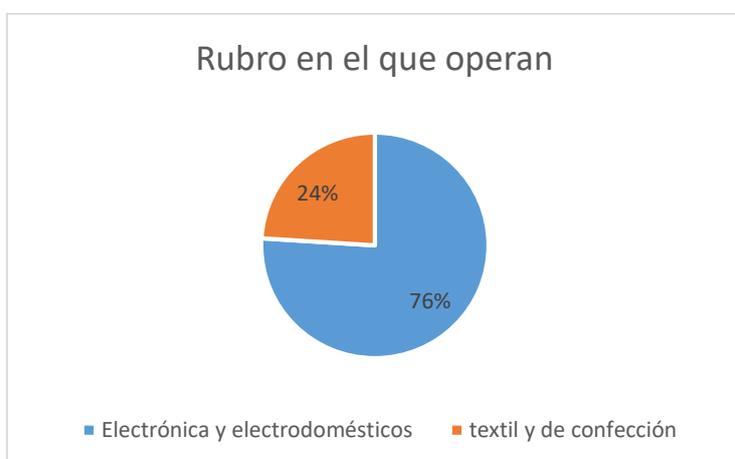


Figura 3. Porcentaje variable rubro en el que operan.

Del total de los operarios encuestados (n=101) el 75,2% (n=76) del total de los sujetos corresponde al rubro electrónico y de electrodomésticos mientras que el 23,8% (n=24) restante del total de los sujetos, corresponde al rubro textil y de confección.

Tabla 6. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable antigüedad en el puesto.

| | | Antigüedad | | | Porcentaje |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | acumulado |
| Válidos | 0 | 2 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | 0a2 | 17 | 16,8 | 16,8 | 18,8 |
| | 2-5 | 20 | 19,8 | 19,8 | 38,6 |
| | 5-10 | 33 | 32,7 | 32,7 | 71,3 |
| | 10-15 | 22 | 21,8 | 21,8 | 93,1 |
| | +15 | 7 | 6,9 | 6,9 | 100,0 |
| | Total | 101 | 100,0 | 100,0 | |

En relación a la antigüedad laboral, los valores más altos se observan en lo que corresponde a la antigüedad de 5 a 10 años, lo que representa el 32,7% (n=33) del total de los sujetos.

Tabla 7. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable modalidad de contrato.

| | | Modalidad contrato | | | Porcentaje |
|---------|----------------------|--------------------|------------|-------------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | acumulado |
| Válidos | 0 | 3 | 3,0 | 3,0 | 3,0 |
| | tiempo determinado | 39 | 38,6 | 38,6 | 41,6 |
| | tiempo indeterminado | 59 | 58,4 | 58,4 | 100,0 |
| | Total | 101 | 100,0 | 100,0 | |

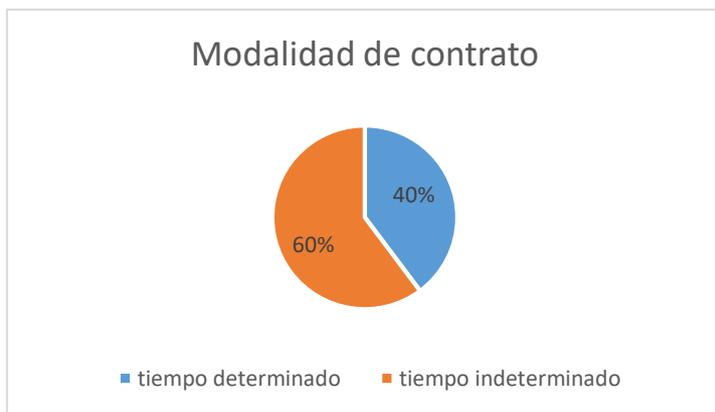


Figura 4. Porcentaje variable modalidad de contrato.

En relación al tipo de modalidad contractual, el 58,4% (n=59) del total de los sujetos encuestados, corresponde a la modalidad contractual de tiempo indeterminado, mientras que el valor más bajo el 38,6% (n=39) de los sujetos, corresponde a la modalidad contractual de tiempo determinado, 3 sin contestar.

Tercer parte, datos organizacionales.

Tabla 8. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable "cuenta con área de RRHH"

| Cuento con área o departamento de Recursos Humanos | | | | | |
|--|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | Si | 95 | 94,1 | 94,1 | 94,1 |
| | no | 6 | 5,9 | 5,9 | 100,0 |
| Total | | 101 | 100,0 | 100,0 | |

Tal como se puede observar en la tabla el 94,1% (n= 95) de los sujetos encuestados refiere contar con área o departamento de RRHH en la organización en la que trabaja, mientras que el 5,9% refiere no contar con la misma.

Tabla 9. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable "conozco la función del área de RRHH"

| Conozco la función del área de Recursos Humanos | | | | | |
|---|---------|------------|------------|-------------------|------------|
| | | | | | Porcentaje |
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | acumulado |
| Válidos | Si | 82 | 81,2 | 81,2 | 81,2 |
| | no | 6 | 5,9 | 5,9 | 87,1 |
| | tal vez | 13 | 12,9 | 12,9 | 100,0 |
| | Total | 101 | 100,0 | 100,0 | |

Del total de los sujetos encuestados, el 81% (n= 82) refiere conocer a la función del área de RRHH, mientras que el 12,9% (n=13) refiere no estar seguro de conocer la función de RRHH y el 5,9% (n=6) refiere no conocer la función de RRHH.

Tabla 10. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable motivación

| El área o departamento de RRHH se ocupa de la motivación de los trabajadores | | | | | |
|--|--------------------|------------|------------|------------|------------|
| | | | | Porcentaje | Porcentaje |
| | | Frecuencia | Porcentaje | válido | acumulado |
| Válido | totalmente | 28 | 14,9 | 27,7 | 27,7 |
| | desacuerdo | | | | |
| | desacuerdo | 24 | 12,8 | 23,8 | 51,5 |
| | neutro | 25 | 13,3 | 24,8 | 76,2 |
| | de acuerdo | 14 | 7,4 | 13,9 | 90,1 |
| | totalmente acuerdo | 10 | 5,3 | 9,9 | 100,0 |
| | Total | 101 | 53,7 | 100,0 | |
| Total | | 188 | 100,0 | | |

Como se puede observar en la tabla el 51,5% (n=52) del total de los sujetos, refiere que el área de RRHH no se ocupa de la motivación de los trabajadores, mientras que 23,8% (n=24) refiere que el área de RRHH si se ocupa de la motivación de los trabajadores, por otra parte, un 24,8% (n=25) del total de los casos encuestados, refiere sentirse identificada con una respuesta neutral.

Tabla 11. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable valoración del trabajo.

| | | El trabajo que realizo es valioso | | | |
|---------|--------------------|-----------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | totalmente | 4 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| | desacuerdo | | | | |
| | desacuerdo | 8 | 7,9 | 7,9 | 11,9 |
| | neutro | 16 | 15,8 | 15,8 | 27,7 |
| | acuerdo | 37 | 36,6 | 36,6 | 64,4 |
| | totalmente acuerdo | 36 | 35,6 | 35,6 | 100,0 |
| | Total | 101 | 100,0 | 100,0 | |

Se observa que el 72% (n=73) de los sujetos encuestados refiere sentir que el trabajo que realiza es valioso, mientras que el 11,9% (n=12) del total de los encuestados refiere no sentir que el trabajo que realiza es valioso y el 15,8 % (n=16) mantiene una posición neutral.

Tabla 12. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje trabajo interesante

| | | Mi trabajo es interesante | | | |
|---------|--------------------|---------------------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | totalmente | 2 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | desacuerdo | | | | |
| | desacuerdo | 12 | 11,9 | 11,9 | 13,9 |
| | neutro | 23 | 22,8 | 22,8 | 36,6 |
| | acuerdo | 30 | 29,7 | 29,7 | 66,3 |
| | totalmente acuerdo | 34 | 33,7 | 33,7 | 100,0 |
| | Total | 101 | 100,0 | 100,0 | |

Se observa que el 63% (n=64) de los sujetos encuestados considera que el trabajo que realiza es interesante, mientras que el 22,8% (n=23) sostiene una posición neutral y el 13,9% (n=14) refiere que no considera interesante su trabajo.

Tabla 13. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje disfrute del trabajo.

| | | Disfruto de mi trabajo | | | |
|---------|--------------------|------------------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | totalmente | 6 | 5,9 | 5,9 | 5,9 |
| | desacuerdo | | | | |
| | desacuerdo | 7 | 6,9 | 6,9 | 12,9 |
| | neutro | 27 | 26,7 | 26,7 | 39,6 |
| | acuerdo | 30 | 29,7 | 29,7 | 69,3 |
| | totalmente acuerdo | 31 | 30,7 | 30,7 | 100,0 |
| | Total | 101 | 100,0 | 100,0 | |

Se observa que respecto al disfrute del trabajo el 60,4% (n=61) de los sujetos encuestados refiere disfrutar del mismo, mientras que el 26,7% (n=27) sostiene una posición neutral y el 12,8% (n=13) refiere no disfrutar del trabajo.

Tabla 14. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje frustración laboral.

| | | Me siento frustrado con mi trabajo | | | |
|---------|--------------------|---|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | totalmente | 32 | 31,7 | 31,7 | 31,7 |
| | desacuerdo | | | | |
| | desacuerdo | 29 | 28,7 | 28,7 | 60,4 |
| | neutro | 21 | 20,8 | 20,8 | 81,2 |
| | acuerdo | 10 | 9,9 | 9,9 | 91,1 |
| | totalmente acuerdo | 9 | 8,9 | 8,9 | 100,0 |
| | Total | 101 | 100,0 | 100,0 | |

Se observa que el 60,4% (n=61) del total de los sujetos encuestados refiere no sentirse frustrado con su trabajo, mientras que el 20,8% (n=21) sostiene una posición neutral, el 18,5% (n=19) refiere sentirse frustrado con el trabajo.

Tabla 15. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje aprendizaje de nuevas habilidades.

| | | Aprendo nuevas habilidades | | | |
|---------|--------------------|-----------------------------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | totalmente | 8 | 7,9 | 7,9 | 7,9 |
| | desacuerdo | | | | |
| | desacuerdo | 7 | 6,9 | 6,9 | 14,9 |
| | neutro | 24 | 23,8 | 23,8 | 38,6 |
| | acuerdo | 29 | 28,7 | 28,7 | 67,3 |
| | totalmente acuerdo | 33 | 32,7 | 32,7 | 100,0 |
| | Total | 101 | 100,0 | 100,0 | |

Respecto al aprendizaje de nuevas habilidades el 61,4% (n=62) del total de los sujetos encuestados refiere haber aprendido nuevas habilidades en el trabajo que realiza, mientras que el 23,8% (n=24) sostiene una posición neutral y el 14,8% (n=15) refiere no aprender nuevas habilidades en el trabajo.

Tabla 16. Estadísticos descriptivos porcentaje y frecuencia variable me siento valorado.

| | | Me siento valorado en mi trabajo | | | |
|--------|------------|----------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | totalmente | 4 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| | desacuerdo | | | | |
| | desacuerdo | 8 | 7,9 | 7,9 | 11,9 |
| | neutro | 16 | 15,8 | 15,8 | 27,7 |
| | de acuerdo | 37 | 36,6 | 36,6 | 64,4 |
| | totalmente | 36 | 35,6 | 35,6 | 100,0 |
| | acuerdo | | | | |
| Total | | 188 | 100,0 | | |

En relación a la valorización del trabajo, el 72,2% (n=73) del total de los sujetos encuestados refiere sentirse valorado en el trabajo, mientras que el 15,8% (n=16) sostiene una posición neutral y el 11,9% (n=12) refiere no sentirse valorado en el trabajo.

Tabla 17. Estadísticos descriptivos: porcentaje y frecuencia satisfacción con el salario.

| Me siento satisfecho con mi salario | | | | | |
|--|--------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | totalmente | 8 | 7,9 | 7,9 | 7,9 |
| | desacuerdo | | | | |
| | desacuerdo | 15 | 14,9 | 14,9 | 22,8 |
| | neutro | 14 | 13,9 | 13,9 | 36,6 |
| | acuerdo | 33 | 32,7 | 32,7 | 69,3 |
| | totalmente acuerdo | 31 | 30,7 | 30,7 | 100,0 |
| | Total | 101 | 100,0 | 100,0 | |

Como puede observarse el 63,4% (n=64) del total de los sujetos encuestados refiere sentirse satisfecho con el salario que recibe, el 22,8% (n=23) refiere no sentirse satisfecho con el salario que reciben y el 13,9% (n=14) sostiene una posición neutral.

Tabla 18. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable condiciones ambientales.

| | | Las condiciones ambientales del puesto son las necesarias | | | |
|---------|--------------------|---|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | totalmente | 9 | 8,9 | 8,9 | 8,9 |
| | desacuerdo | | | | |
| | desacuerdo | 13 | 12,9 | 12,9 | 21,8 |
| | neutro | 21 | 20,8 | 20,8 | 42,6 |
| | acuerdo | 35 | 34,7 | 34,7 | 77,2 |
| | totalmente acuerdo | 23 | 22,8 | 22,8 | 100,0 |
| | Total | 101 | 100,0 | 100,0 | |

Se observa que el 57,5% (n=58) del total de los sujetos encuestados considera que las condiciones ambientales son las necesarias para el puesto, mientras que el 20,8% (n=21) sostiene una posición neutral y el 21,8% (n=22) considera que las condiciones ambientales no son las necesarias para el puesto.

Cuarta parte, Recursos Humanos y la felicidad.

Tabla 19. Estadísticos descriptivos: porcentaje y frecuencia variable satisfacción trabajo de RRHH en relación a la felicidad y bienestar laboral.

| Estoy satisfecho con el trabajo de RRHH en relación a la felicidad y bienestar | | | | | |
|--|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | totalmente | 28 | 27,7 | 27,7 | 28,0 |
| | desacuerdo | | | | |
| | desacuerdo | 23 | 22,8 | 22,8 | 51,0 |
| | neutro | 29 | 28,7 | 28,7 | 80,0 |
| | acuerdo | 12 | 11,9 | 11,9 | 92,0 |
| | totalmente acuerdo | 8 | 7,9 | 7,9 | 100,0 |
| Total | | 101 | 100,0 | | 100,0 |

Se observa en la tabla que el 45,2% (n=51) del total de los sujetos encuestados no está satisfecho con el trabajo que realiza RRHH en relación a la felicidad y el bienestar laboral, mientras que el 28,7% (n=29) sostiene una posición neutral y el 19,8% (n=20) refiere estar satisfecho con el trabajo que realiza RRHH en relación a la felicidad y el bienestar laboral.

Tabla 20. Estadísticos descriptivos: frecuencia y porcentaje variable políticas de felicidad y bienestar en la organización

Considero importante que la organización incluya políticas de felicidad y bienestar

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | totalmente | 6 | 5,9 | 5,9 | 6,0 |
| | desacuerdo | | | | |
| | desacuerdo | 4 | 4,0 | 4,0 | 10,0 |
| | neutro | 12 | 11,9 | 11,9 | 22,0 |
| | acuerdo | 31 | 30,7 | 30,7 | 53,0 |
| | totalmente acuerdo | 47 | 46,5 | 46,5 | 100,0 |
| Total | | 101 | 100,0 | | 100,0 |

Se observa que el 77,2% (n=78) del total de los sujetos encuestados considera importante que la organización incluya políticas de felicidad y bienestar, mientras que el 11,9% (n=12) sostiene una posición neutral y el 9,9% (n=10) no lo considera importante.

VARIABLES IMPORTANTES QUE INFLUYEN EN LA FELICIDAD LABORAL SEGÚN LOS TRABAJADORES:

Tabla 21. Variable ambiente laboral.

| Ambiente laboral | | | | | |
|------------------|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | No | 19 | 18,8 | 18,8 | 18,8 |
| | importante | | | | |
| | Importante | 82 | 81,2 | 81,2 | 100,0 |
| | Total | 101 | 100,0 | 100,0 | |

Se observa que el 81,2% (n=82) del total de los sujetos encuestados considera importante para lograr la felicidad laboral la variable “ambiente laboral”, mientras que el 18,8% (n=19) no la considera importante.

Tabla 22. Variable buen horario.

| Buen horario | | | | | |
|---------------------|---------------|------------|------------|-------------------|------------|
| | | | | | Porcentaje |
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | acumulado |
| Válidos | No importante | 44 | 43,6 | 43,6 | 43,6 |
| | importante | 57 | 56,4 | 56,4 | 100,0 |
| | Total | 101 | 100,0 | 100,0 | |

Se observa que el 56,4% (n=57) del total de los sujetos encuestados considera importante para lograr la felicidad laboral la variable “buen horario”, mientras que el 43,6% (n=44) no la considera importante.

Tabla 23. Variable sueldo

| Sueldo | | | | | |
|---------------|---------------|------------|------------|-------------------|------------|
| | | | | | Porcentaje |
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | acumulado |
| Válidos | No importante | 14 | 13,9 | 13,9 | 13,9 |
| | importante | 87 | 86,1 | 86,1 | 100,0 |
| | Total | 101 | 100,0 | 100,0 | |

Se observa que el 86,1% (n=87) del total de los sujetos encuestados considera importante para lograr la felicidad laboral la variable “sueldo”, mientras que el 13,9% (n=14) no la considera importante.

Tabla 24. Variable Desarrollo de habilidades.

| Desarrollo de habilidades | | | | | |
|----------------------------------|---------------|------------|------------|-------------------|------------|
| | | | | | Porcentaje |
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | acumulado |
| Válidos | No importante | 44 | 43,6 | 43,6 | 43,6 |
| | importante | 57 | 56,4 | 56,4 | 100,0 |
| | Total | 101 | 100,0 | 100,0 | |

Se observa que el 56,4% (n=57) del total de los sujetos encuestados considera importante para lograr la felicidad laboral la variable “desarrollo de habilidades” mientras que el 43,6% (n=44) no la considera importante.

Tabla 25. Variable jefe

| Jefe | | | | | |
|-------------|---------------|------------|------------|-------------------|------------|
| | | | | | Porcentaje |
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | acumulado |
| Válidos | No importante | 71 | 70,3 | 70,3 | 70,3 |
| | importante | 30 | 29,7 | 29,7 | 100,0 |
| | Total | 101 | 100,0 | 100,0 | |

Se observa que el 29,7% (n=30) del total de los sujetos encuestados considera importante para lograr la felicidad laboral la variable “jefe”, mientras que el 70,3% (n=71) no la considera importante.

Tabla 26. Variable Realización personal.

| | | Realización personal | | | Porcentaje |
|---------|---------------|----------------------|------------|-------------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | acumulado |
| Válidos | No importante | 47 | 46,5 | 46,5 | 46,5 |
| | importante | 54 | 53,5 | 53,5 | 100,0 |
| | Total | 101 | 100,0 | 100,0 | |

Se observa que el 53,4% del total de los sujetos encuestados considera importante para la felicidad laboral la variable “realización personal”, mientras que el 46,5% (n=47) no la considera importante.

Tabla 27. Variable Adecuación de la formación a las funciones.

Adecuación de mi formación a mis funciones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No importante | 59 | 58,4 | 58,4 | 58,4 |
| | importante | 42 | 41,6 | 41,6 | 100,0 |
| | Total | 101 | 100,0 | 100,0 | |

Se observa que el 41,6 % (n=42) del total de los sujetos encuestados considera importante para la felicidad laboral la variable “adecuación de mi formación a mis funciones”, mientras que el 58,4% (n=59) no la considera importante.

Tabla 28. Variable cercanía al lugar de trabajo.

Cercanía al lugar de trabajo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No importante | 82 | 81,2 | 81,2 | 81,2 |
| | importante | 19 | 18,8 | 18,8 | 100,0 |
| | Total | 101 | 100,0 | 100,0 | |

Se observa que el 18,8% (n=19) del total de los sujetos encuestados considera importante para la felicidad laboral la variable “cercanía al lugar de trabajo”, mientras que el 81,2% (n=82) no la considera importante.

Tabla 29. Variable reconocimiento

| Reconocimiento de colegas y superiores | | | | | |
|---|---------------|------------|------------|-------------------|------------|
| | | | | | Porcentaje |
| | | | | | acumulado |
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | |
| Válidos | No importante | 57 | 56,4 | 56,4 | 56,4 |
| | importante | 44 | 43,6 | 43,6 | 100,0 |
| | Total | 101 | 100,0 | 100,0 | |

Se observa que el 43,6% (n=44) del total de los sujetos encuestados considera importante para la felicidad laboral la variable “reconocimiento de colegas y superiores”, mientras que el 56,4% (n=57) no la considera importante.

Tabla 30. Variable beneficios sociales.

| Beneficios sociales | | | | | |
|----------------------------|---------------|------------|------------|-------------------|------------|
| | | | | | Porcentaje |
| | | | | | acumulado |
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | |
| Válidos | No importante | 63 | 62,4 | 62,4 | 62,4 |
| | importante | 38 | 37,6 | 37,6 | 100,0 |
| | Total | 101 | 100,0 | 100,0 | |

Se observa que el 37,6% (n=38) del total de los sujetos encuestados considera importante para la felicidad laboral la variable “beneficios sociales”, mientras que el 62,4% (n=63) no la considera importante.

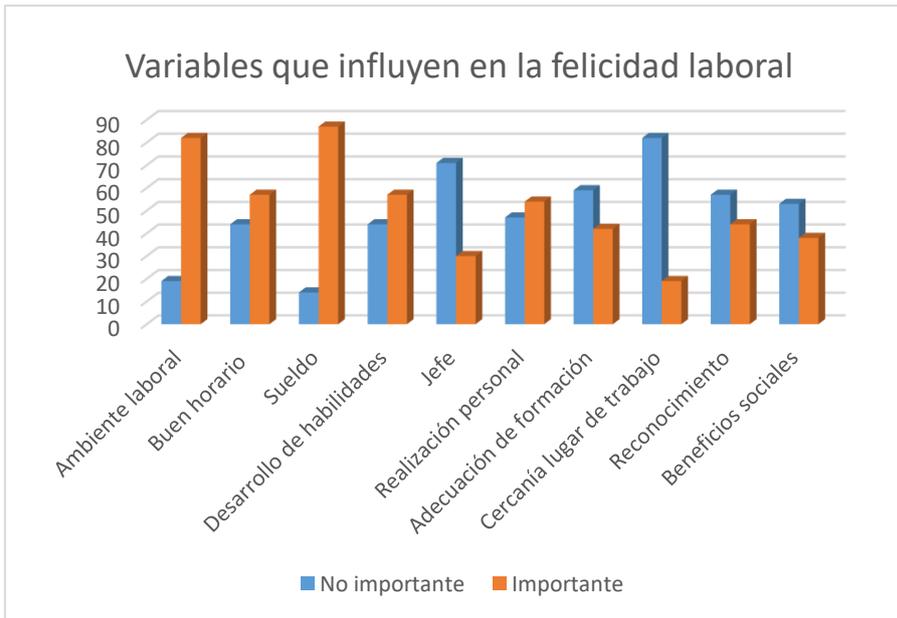


Figura 5. *Porcentaje conjunto de variables que influyen en la felicidad laboral, según los trabajadores.*

Discusión

El objetivo del presente trabajo fue analizar la percepción de satisfacción de los trabajadores industriales de los rubros electrónico, electrodomésticos, textil y de confección, de la ciudad de Río Grande provincia de Tierra del Fuego, en relación al trabajo que realiza Recursos Humanos respecto al bienestar y felicidad de los mismos, durante el primer semestre del año 2018, considerando que el área de recursos humanos tiene un efecto en las personas y las organizaciones tal como lo menciona Chiavenato (2009).

De igual manera se pretendió conocer la importancia de la función del área o departamento de Recursos Humanos en cuanto a la gestión de políticas de felicidad laboral en las organizaciones de los trabajadores de fábrica del rubro electrónica, electrodomésticos, textil y de confección de la ciudad de Río Grande, desde la perspectiva de los mismos, como así también analizar los principales indicadores de satisfacción laboral que presentaban los trabajadores, para concluir analizando las variables que contribuyen al bienestar y felicidad laboral según la opinión de los mismos; siguiendo la línea del autor aludido, el área de Recursos Humanos, no es un fin en sí mismo sino “un medio para alcanzar la eficiencia y eficacia de las organizaciones mediante las personas, lo que permite condiciones favorables para que estas últimas logren sus objetivos individuales”. (Chiavenato, 2009, pág. 96)

Interpretación de los datos

En líneas generales las frecuencias y los porcentajes de las variables analizadas presentan valores bajos, moderados y altos.

De manera específica se podría decir, que en su gran mayoría los trabajadores encuestados consideran que el área o departamento de RRHH no se ocupa de la motivación de los trabajadores y en menor medida, tampoco consideran estar satisfechos con el trabajo que realiza RRHH en relación a la felicidad y bienestar de los trabajadores.

Por otra parte, que la organización incluya políticas de felicidad laboral, es un tema que consideran importante, dado que presentaron valores notablemente altos al respecto.

Sin embargo al analizar cada uno de los aspectos específicos en relación a la satisfacción laboral, se pudo observar que respecto a la satisfacción con el salario presentaban valores altos, respecto a la valoración que los trabajadores le asignaban al trabajo presentaban valores notablemente altos, en relación al disfrute y al aprendizaje de nuevas habilidades nuevamente se observaron valores altos, respecto a la valoración del trabajo de los trabajadores por parte de la organización presentaba valores altos, como así también en las condiciones ambientales, todo esto pese a ser trabajos altamente rutinarios y monótonos, siendo este conjunto de aspectos analizados indicadores claves en el impacto del bienestar y la felicidad laboral ya que “la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo” (Wright y Bonett, 2007:143).¹⁶

En ese sentido, en relación a lo anterior mencionado y en coherencia con los aspectos específicos analizados, los trabajadores presentaron valores bajos en relación a la frustración laboral.

¹⁶ Extraído de <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/> consultado en junio 2018.

En otro orden, al indagar cuales son las variables más importantes para los trabajadores, que contribuyen al bienestar y la felicidad laboral, los mismos posicionaron en mayor media, de las diez variables plasmadas en la encuesta (ambiente laboral, buen horario, sueldo, desarrollo de habilidades, jefe, realización personal, adecuación de la formación a las funciones, cercanía del lugar de trabajo, reconocimiento y beneficios sociales) el salario como la variable más importante, luego el ambiente laboral, el buen horario, el desarrollo de habilidades y realización personal, en ese orden, aspectos específicos que se condicen con las necesidades cubiertas satisfactoriamente en gran medida de los indicadores de satisfacción analizados.

Pero, visto que es casi imposible dilucidar si la mayor satisfacción laboral hace a las personas más felices o la predisposición de la misma a ser feliz es la causa de la satisfacción laboral, según M. Seligman (2003) no debería ser sorprendente que las personas más felices estén más satisfechas con su trabajo.

En resumen, más allá de lo que los trabajadores perciban respecto al trabajo que realiza el área o departamento de recursos humanos, en relación a la felicidad y el bienestar de los mismos, los trabajadores cuentan con importantes y claros indicadores de satisfacción laboral cuyas necesidades fueron cubiertas satisfactoriamente, lo que influye y repercute en su bienestar y felicidad, pese a que se hubiera esperado, por el escenario planteado al comienzo, un resultado diferente.

Quizás con este análisis, podría pensarse si el área de Recursos Humanos debería visibilizar sus acciones en relación al bienestar y felicidad de los trabajadores, si se podría repensar la función del área de Recursos Humanos en relación a la temática abordada y si las organizaciones de los trabajadores analizados podrían capitalizar el potencial del recurso humano con el que cuentan en materia de bienestar y felicidad laboral, para que

a través del área de Recursos Humanos poder implementar estrategias con una mirada a largo plazo, que en definitiva sea de beneficio para la organización en su conjunto.

Limitaciones

La presente investigación presenta ciertas limitaciones, las mismas se relacionan al tipo de estudio y al instrumento de investigación que se utilizó, dado que el mismo presenta variables sueltas y no dimensiones a analizar lo que dificultó la interpretación de los datos, y la relación entre los mismos.

Por otra parte los resultados no pueden ser generalizados a pesar de que se tuvo la intención de abarcar la totalidad de las fábricas de los rubros presentados, esto limita la validez externa del estudio dado que para la muestra se utilizó un criterio muestral no probabilístico intencional, lo que refiere a que no todos los operarios de las fábricas de electrónicas, electrodomésticos, textil y de confección tuvieron la posibilidad de contestar, ya sea por el método que se utilizó o por falta de interés o tiempo.

También es imposible saber a ciencia cierta, si los cuestionarios fueron contestados a conciencia considerando nuevamente el método y la difusión que se utilizó.

Futuras investigaciones

Se considera oportuno profundizar el tema felicidad y bienestar laboral en los trabajadores de las fábricas de la ciudad de Río Grande, si bien a través de la presente investigación se analizó el tema desde la perspectiva de los trabajadores, sería interesante analizar el mismo desde la perspectiva de la organización tomando el área o departamento de Recursos Humanos como referente para abordar dicha temática, dado que los trabajadores de fábrica analizados cuentan con características interesantes y positivas para profundizar el tema felicidad y el bienestar laboral, lo que significaría una gran ventaja para las

organizaciones implicadas. Sería interesante analizar cómo las organizaciones pueden implementar estrategias donde, de manera tangible se pueda incidir en la satisfacción laboral para generar un impacto positivo en los trabajadores.

Por otra parte, si bien la investigación se enfocó en una población de operarios de fábrica, podría ser interesante plantear la investigación diferenciando los tipos de puestos, en función de cada rubro.

En otro orden de cosas, se deberían utilizar instrumentos de recolección de datos ya existentes que incluyan dimensiones a analizar lo que permitirá una mejor y completa interpretación y relación de los datos.

Bibliografía

- Carbó, P. E. (1999). *Manual de Psicología Aplicada a la Empresa*. España: Granica.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano novena edición*. México: Mc Graw Hill.
- Co., C. J. (2002). *Revista de administración Sanitaria, Vol. VI N°23*.
- Cotte, T. (1986).
- Duró, E. (2009). Haga Happyshifting y sea feliz en su trabajo. *El Mundo*, 31-32.
- Galicia, F. A. (2004). *Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño*. Trillas.
- García, S. (2016). *El arte de dirigir personas hoy*. Barcelona: Libros de cabecera.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI Facultad de psicología UNMSM. Vol 14. N°2, 271-276*.
- Hirsch, P. (2017). *Inteligencia para el Bienestar, vivir mejor tiene su ciencia*. Ciudad autónoma de Buenos Aires: Sudamericana.
- Katzell, Y. F. (1975).
- Kerner, D. (2015). *Lunes felices, 7 pasos para una vida más auténtica*. Buenos Aires: Grialbo.
- Locke, E. (1976). *La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo*. Chicago, Estados Unidos: Rand Mc. Nally College.
- Luthans, F. (2007). Emergin positive organizational lbeehaviour. *Journal of Management* 33, 321-349.

- Marks, N. (2006). Happiness is a serious business. Reflections on employee engagement. 5-7.
- Moccia, S. (2016). Felicidad en el trabajo. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 143-151.
- Punset, E. (2017). *Felices*. Ciudad autónoma de Buenos Aires: Planeta.
- R. H. Sampieri, C. F. (2010). *Metodología de la investigación 5ta edición*. México: MCGRAW-HILL.
- Ruíz, E. J. (2010). Satisfacción laboral: descripción teórica de los determinantes. *Revista de psicología científica.com*.
- Seligman, M. E. (2003). *La auténtica felicidad*. Barcelona: Litografía S.I. A.G.S. A.
- Simon L. Dolan, M. R. (2010). La gestión de las personas y los recursos humanos en el siglo xxi: cambio de paradigmas, roles emergentes, amenazas y oportunidades. *Revista de Contabilidad y Dirección Vol. 10*, 35-52.
- Soria, S. (2008). Organizaciones saludables y desarrollo de Recursos Humanos. *Revista de trabajo y seguridad social* 47, 179-214.
- Vieytes, R. (2004). *Metodología de la investigación en las organizaciones. Mercado y sociedad: epistemología y técnicas*. Buenos Aires.
- Warr, P. (2013). Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 99-106.

Anexo

Encuesta

Recursos Humanos y la felicidad de los trabajadores industriales de electrónicas y textiles de la ciudad de Río Grande.

La siguiente encuesta tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción de los trabajadores de la industria electrónica y textil de la ciudad de Río Grande en relación al trabajo que realiza el área o departamento de RRHH respecto a la felicidad y el bienestar de los trabajadores.

Dicha información tendrá fines meramente académicos ya que servirá para la realización de un trabajo final de grado y es completamente anónima, por lo que se solicita su colaboración para contestarla lo más honestamente posible, desde ya muchas gracias.

Instrucciones:

- ✓ Lea con atención las instrucciones en cada parte para realizar la encuesta.
- ✓ Por favor no deje preguntas sin responder, no hay respuestas correctas o incorrectas.

Primer parte datos generales:

Selecciona la opción más conveniente en cada caso.

1. Sexo

Femenino

Masculino

2. Edad: _____

3. Escolaridad:

• Primaria

• Secundario completo

- Secundario incompleto
- Terciario
- Universitario

Segunda parte, datos laborales:

1. Indica el rubro en el que eres operario de fábrica en la ciudad de Río Grande.

- Electrónica o electrodomésticos
- Textil o confección

2. Antigüedad en la organización en la que trabajas

- De 0 a 2 años
- De 2 a 5 años
- De 5 a 10 años
- De 10 a 15 años
- + de 15 años

3. Modalidad contractual:

Tiempo determinado

Tiempo indeterminado

Tercer parte, datos organizacionales

1. ¿La organización donde trabajas cuenta con un área o departamento de RRHH?

Sí

No

2. ¿Sabes a lo que se dedica el área o departamento de RRHH?

Sí

No

Seleccione la opción que represente el grado de satisfacción que tiene sobre cada enunciado. Las posibles respuestas van del 1 al 5, siendo el 1 el menor nivel y el 5 el mayor nivel.

| | | | | |
|---------------------------------|-------------------|---------------|-------------------|------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Neutro | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| N° | Pregunta | Escala | | | | |
|----|--|--------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | El área o departamento de RRRHH se ocupan de la motivación de los empleados. | | | | | |
| 4 | El trabajo que realizo es valioso. | | | | | |
| 5 | Mi trabajo es interesante | | | | | |
| 6 | Disfruto de mi trabajo | | | | | |
| 7 | Me siento frustrado con mi trabajo | | | | | |
| 8 | Aprendí nuevas habilidades en mi trabajo. | | | | | |
| 9 | Me siento valorado en mi trabajo. | | | | | |
| 10 | Estoy satisfecho con el salario que recibo. | | | | | |
| 11 | Las condiciones ambientales del puesto de trabajo son las necesarias que el puesto requiere. | | | | | |

Cuarta parte, Recursos Humanos y la felicidad

| N° | Pregunta | Escala |
|----|----------|--------|
|----|----------|--------|

| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Estoy satisfecho con el trabajo que realiza RRHH en relación a la felicidad y el bienestar de los trabajadores. | | | | | |
| 2 | Considero importante que la organización incluya políticas de felicidad laboral. | | | | | |

3. De las siguientes 10 variables, mencione 5 que considere importante para ser feliz en el trabajo, siendo la 1 la más importante y la 5 la menos importante¹⁷.

- Ambiente laboral ____
- Buen horario ____
- Sueldo ____
- Desarrollo de habilidades ____
- Realización personal ____
- Jefe ____
- Adecuación de mi formación a mis funciones ____
- Cercanía al lugar de trabajo ____
- Reconocimiento de colegas y superiores ____
- Beneficios sociales. ____

¡Muchas gracias!

¹⁷ Extraído de <https://www.aepsal.com/wp-content/uploads/2018/01/VIIencuestaAdecco-FelicidadEnElTrabajo.pdf>. Consultado en junio 2018