



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

**La felicidad organizacional, como herramienta para mejorar el desempeño
laboral, en la industria de muebles, en Chimaltenango**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Víctor Hugo Guerra Gómez

Guatemala, septiembre 2020

**La felicidad organizacional, como herramienta para mejorar el desempeño
laboral, en la industria de muebles, en Chimaltenango**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Víctor Hugo Guerra Gómez

Lic. Carlos Rolando Guirola De la Rosa (**Asesor**)

Lic. Adrián Pineda García (**Revisor**)

Guatemala, septiembre 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Silvia Concepción Juárez Súchite

Coordinadora


Guatemala, 07 de marzo de 2020

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado “La felicidad organizacional, como herramienta para mejorar el desempeño laboral, en la industria de muebles, en Chimaltenango” y confirmo que respeté los derechos de autoría de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Víctor Hugo Guerra Gómez
Licenciatura en Administración de Empresas
ID: 000010021

REF.: CCEE. LAE. 005-2020
SEDE ZACAPA

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 20 DE AGOSTO DEL 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Asesor (a): Licenciado Carlos Rolando Guirola De la Rosa

Revisor (a): Licenciado Adrián Pineda García

Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo científico titulado: "La felicidad organizacional, como herramienta para mejorar el desempeño laboral, en la industria de muebles, en Chimaltenango"

Presentada por: Victor Hugo Guerra Gómez

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado

M.A. Ronaldo Antonio Gignac
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



Zacapa, 07 de marzo de 2020

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado “La felicidad organizacional, como herramienta para mejorar el desempeño laboral, en la industria de muebles, en Chimaltenango”, realizado por Víctor Hugo Guerra Gómez, ID 000010021, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a la asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en reglamentación de Universidad Panamericana

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Carlos Rolando Guirota De la Rosa
Administrador de Empresas
Colegiado 9,236

c.c. archivo

Guatemala, 24 de mayo 2020

Señores Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo Científico titulado: **“La felicidad organizacional, como herramienta para mejorar el desempeño laboral, en la industria de muebles, en Chimaltenango”**, realizado por Víctor Hugo Guerra Gómez, ID 000010021, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio Dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Adrian Pineda Garcia
Colegiado Activo No. 9,137

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de investigación.	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Empleo de muestra finita	3
1.8 Definir instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
Capítulo 2	9
Resultados	9
2.1 Presentación de resultados	9
Capítulo 3	13
Discusión	13
3.1 Extrapolación	13
3.2 Hallazgos y análisis de resultados	20
3.3 Conclusiones	22

Referencias

24

Anexos

Abstract

La industria de muebles posee problemas en cuanto a la eficiencia y eficacia de sus colaboradores que repercuten en el desempeño de los diferentes departamentos que la conforman, de acuerdo a ello, se establece que la felicidad organizacional es una herramienta para maximizar el desempeño laboral de los colaboradores. Para ello, se encuestaron, tabularon y por medio de herramientas estadísticas descriptivas se presentaron los resultados que muestran que la felicidad organizacional de los colaboradores es baja, considerando que las condiciones de trabajo no son las adecuadas, no garantizan seguridad para el recurso humano; los procesos operacionales son poco flexibles, engorrosos y no muy claros. Lo que limita la eficiencia y eficacia de las empresas que la conforman y la gestión de personal no es formal, equitativa y clara para el desarrollo integral de sus colaboradores, confirmando lo que establece la teoría en relación a los resultados obtenidos.

Introducción

La felicidad organizacional es una herramienta para maximizar el desempeño laboral en la industria de muebles en Chimaltenango, lo cual se confirma en la presente investigación, en base a que esta permite el máximo desempeño del recurso humano y por ende de las empresas que conforman la industria de muebles.

La investigación en su estructura establece en el capítulo uno, la metodología que incluye la problemática planteada, interrogantes de la misma, los propósitos a establecer, utilizando la investigación descriptiva se obtuvo información a través de los colaboradores de la industria seleccionados, la cual se procesó y analizo, con el objeto de dar respuesta a la pregunta de investigación.

El capítulo dos, detalla la tabulación, presentación e interpretación de los resultados de campo según el instrumento de investigación, el cual está ordenado por medio de tablas con resultados de cada uno de los indicadores definidos, para ello, se hizo uso de las medidas de tendencia central: media, mediana y moda, de manera que se interpreten las percepciones de los colaboradores de la industria.

En el capítulo tres, se describe la discusión de resultados, la que comprende una comparación entre los fundamentos teóricos y los resultados obtenidos en la investigación de campo, por medio de la extrapolación; se determinaron hallazgos relevantes de la investigación en relación a la felicidad organizacional para que posteriormente se plantearan las conclusiones y de manera concreta dar respuestas a los objetivos y preguntas de investigación.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

Las empresas actualmente buscan satisfacer al máximo a sus colaboradores con el objetivo de lograr el bienestar particular y de sus propias familias, lo que ha generado una ventaja competitiva en el mercado que atienden, es decir, permite un mejor desempeño laboral a nivel organizacional para alcanzar los objetivos y metas propuestas.

En la actualidad la industria de muebles en Chimaltenango posee problemas en cuanto a la eficiencia y eficacia de sus colaboradores o en términos generales repercuten en el desempeño de los diferentes departamentos que la conforman. Por medio del método de la observación, se determinaron algunas situaciones que afectan el funcionamiento de la industria tales como: insatisfacción por parte de los colaboradores, alta rotación laboral, inconformidades en cuanto al liderazgo que se aplica dentro de la empresa, demora en la producción de muebles, desatención del mercado, disminución en el volumen de ventas por retraso en la producción, generación de accidentes laborales, absentismo por los colaboradores, acciones de huelga por incumplimiento a sus derechos como trabajadores.

Lo anterior, se considera que está siendo ocasionado por la falta de incentivos y condiciones laborales, fijación del salario por mueble producido, debilidad en liderazgo establecido dentro de la industria, no se cuentan con mecanismos de motivación dentro de la industria entre otros, lo que no permite que los colaboradores se encuentren a plenitud en su felicidad organizacional, repercutiendo en el desempeño laboral individual y como consecuencia de ello en lo organizacional.

De mantenerse la situación actual la industria incurriría en: alta rotación de personal, pérdida de clientes, incidentes laborales, una producción deficiente, canales de distribución desabastecidos, personal desmotivado, lo cual no permite a la empresa generar niveles de eficiencia y eficacia

adecuada. El estudio es viable tomando en cuenta que se contará con el recurso humano necesario para proporcionar la información requerida, también se contará con los medios económicos para poder llevar a cabo la investigación sin limitación de información.

Por lo antes expuesto, se hace necesario establecer el nivel de felicidad organizacional dentro de la industria de muebles y la manera como repercute en el desempeño laboral y poder proponer medidas que orienten a la gerencia para el cumplimiento de metas; para ello, se hace necesario dar respuesta a la siguiente interrogante:

1.2 Pregunta de investigación

¿Es la felicidad organizacional una herramienta para maximizar el desempeño laboral de los colaboradores de la industria de muebles, en Chimaltenango?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer si la felicidad organizacional es una herramienta para maximizar el desempeño laboral de los colaboradores de la industria de muebles en Chimaltenango.

1.3.2 Objetivos específicos

- Examinar las condiciones de trabajo de los colaboradores.
- Analizar los procesos operacionales.
- Caracterizar la gestión de personal.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

La presente investigación se considera dentro del enfoque cuantitativo, tipo descriptiva que busca especificar las propiedades, las características de los colaboradores en relación a la felicidad

organizacional de la industria de muebles en Chimaltenango y así poder determinar las causas que puedan estar afectando el desempeño laboral dentro de la organización.

1.5 Sujeto de investigación

Para la presente investigación los sujetos de investigación fueron los siguientes:

La cantidad total de sujetos de la población objeto de estudio es de ciento cuarenta y cinco.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La presente investigación comprendió el periodo de octubre de 2019 y concluye en marzo de 2020.

1.6.2 Geográfico

La investigación se desarrolló en la industria de muebles ubicada en el departamento de Chimaltenango.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Empleo de muestra finita

Tomando en cuenta la población antes indicada, se determinó el tamaño de la muestra

$$n = \frac{z^2 * N (p) (q)}{(e)^2 (N-1) + (Z)^2 (p) (q)}$$

N= Población

z= Nivel de confianza

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fracaso

e= Error de estimación

n= Tamaño de la muestra

Para el procedimiento de cálculo se emplearon los siguientes valores:

- n = Tamaño de muestra.
- z= 90% = 0.90/2 = 0.45 según tabla de área bajo la curva 1.65
- p = 0.5
- q = 0.5
- N= 145
- e = 5% = 0.05

$$n = \frac{(1.65)^2 (0.5) (0.5) (145)}{(0.05)^2 (145-1) + (1.65)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{98.69}{0.36+0.6806}$$

$$n = \frac{98.69}{1.0406}$$

$$n = 94.83$$

$$n = 95$$

El total de sujetos a encuestar será de 95 colaboradores, utilizando para ello el muestreo probabilístico aleatorio simple, es decir todos tienen la misma probabilidad de ser encuestados.

1.8 Definir instrumentos de investigación

Se aplicó un cuestionario estructurado en la escala de Likert para la recolección de datos, dirigido a 95 colaboradores de la industria de muebles de Chimaltenango, el cual consta de 39 ítems con opciones de respuesta de cuatro ponderaciones, con el objeto de recolectar información sobre la felicidad organizacional de dichos trabajadores. Ver anexo 2.

1.9 Recolección de datos

Para efectos de recolección de datos con los sujetos de investigación se procedió a:

- Elaboración del instrumento de investigación.
- Desarrollo de la prueba piloto de la investigación.
- Corrección del instrumento respecto a deficiencias detectadas.
- Aplicación de instrumento identificándolos por medio de una codificación.
- Tabulación de los datos obtenidos.
- Presentación de resultados.
- Discusión de resultados.
- Presentación final del artículo científico.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos fueron tabulados y procesados por medio del programa estadístico para ciencias sociales SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), ordenándolos según la variable objeto de estudios y sus respectivos indicadores. Cada dato fue aplicado por cada uno de los sujetos de estudio que facilitó el ingreso de información. Para el análisis se trabajó haciendo uso de la estadística descriptiva por medio de medidas de tendencia central como lo son: media, mediana y moda para conocer la percepción de los colaboradores respecto a la felicidad organizacional.

Para el análisis general de la felicidad organizacional se tomaron en cuenta las siguientes tablas que muestran criterios para evaluar la felicidad organizacional de los colaboradores, que se define a continuación:

Tabla No. 1
Criterios de evaluación de la felicidad organizacional
Indicador: Condiciones de Trabajo

Felicidad organizacional Alta (9,976 a 13,300 Puntos)	Felicidad organizacional Media (6,651 a 9,975 Puntos)	Felicidad organizacional Baja (3,325 a 6,650 Puntos)
<p>Condiciones de trabajo: Excelentes instalaciones de trabajo, medidas y normas de seguridad adecuadas, disponibilidad total de herramientas, cero ruidos, ventilación de todas las instalaciones, materia prima de manera oportuna, equipo de protección proporcionado por la empresa, espacio y tiempo para consumo de alimentos.</p>	<p>Condiciones de trabajo: Regulares instalaciones de trabajo, medidas y normas de seguridad regulares, disponibilidad parcial de herramientas, ruidos regulados, ventilación de la mayoría de las instalaciones, materia prima disponible con ciertas demoras, algunos equipos de protección proporcionado por la empresa, regulado espacio y tiempo para consumo de alimentos.</p>	<p>Condiciones de trabajo: Regulares instalaciones de trabajo, medidas y normas de seguridad regulares, disponibilidad parcial de herramientas, ruidos regulados, ventilación de la mayoría de las instalaciones, materia prima disponible con ciertas demoras, algunos equipos de protección proporcionado por la empresa, regulado espacio y tiempo para consumo de alimentos.</p>

Fuente: elaboración propia, 2019.

Tabla No. 2
Criterios de evaluación de la felicidad organizacional
Indicador: Procesos Operacionales

Felicidad organizacional Alta (9,976 a 13,300 Puntos)	Felicidad organizacional Media (6,651 a 9,975 Puntos)	Felicidad organizacional Baja (3,325 a 6,650 Puntos)
<p>Procesos operacionales: Formalización amplia y clara de tareas, políticas y estructura organizacional, excelente relación de trabajo entre jefes y compañeros de trabajo, delegación total de funciones y empoderamiento de toma de decisiones.</p>	<p>Procesos operacionales: Formalización regular de tareas, políticas y estructura organizacional, regular relación de trabajo entre jefes y compañeros de trabajo, delegación regular de funciones y regular empoderamiento de toma de decisiones.</p>	<p>Procesos operacionales: Poca formalización de tareas, políticas y estructura organizacional, deficiente relación de trabajo entre jefes y compañeros de trabajo, delegación limitada de funciones y poco empoderamiento de toma de decisiones.</p>

Fuente: elaboración propia, 2019.

Tabla No. 3
Criterios de evaluación de la felicidad organizacional
Indicador: Gestión de Personal

Felicidad organizacional Alta (9,976 a 13,300 Puntos)	Felicidad organizacional Media (6,651 a 9,975 Puntos)	Felicidad organizacional Baja (3,325 a 6,650 Puntos)
Gestión de personal: Total desarrollo laboral y profesional de los colaboradores, motivación laboral, oportunidades de asensos, cobertura total de necesidades básicas de los colaboradores, vacaciones y asistencias al seguro social.	Gestión de personal: Regular desarrollo laboral y profesional de los colaboradores, regular motivación laboral, algunas oportunidades de asensos, cobertura media de necesidades básicas de los colaboradores, limitación en goce de vacaciones y asistencias al seguro social.	Gestión de personal: Poco desarrollo laboral y profesional de los colaboradores, baja motivación laboral, pocas oportunidades de asensos, no cobertura de necesidades básicas de los colaboradores, prohibición en goce de vacaciones y asistencias al seguro social.

Fuente: elaboración propia, 2019.

Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la investigación de campo según el orden de los indicadores de la variable de estudio:

Tabla 4
Resultados del indicador condiciones físicas (Items 1 al 4)

		Instalaciones seguras	Medidas de seguridad	Normas de seguridad en instalaciones	Herramientas de trabajo
N	Válido	95	95	95	95
Media		1.53	1.85	2.12	1.64
Mediana		2.00	2.00	3.00	2.00
Moda		2	1	3	2
Suma		145	176	201	156

Fuente: elaboración propia, 2020.

Tabla 5
Resultados del indicador condiciones físicas (Items 5 al 8)

		Espacios sin ruidos	Instalaciones ventiladas	Materias e insumos a tiempo	Implementos de protección
N	Válido	95	95	95	95
Media		1.49	1.38	1.83	2.01
Mediana		1.00	1.00	2.00	2.00
Moda		1	1	2	2
Suma		142	131	174	191

Fuente: elaboración propia, 2020.

Tabla 6
Resultados del indicador condiciones físicas (Items 9 al 11)

		Periodo para consumo de alimentos	Alimentos subsidiados	Espacio de trabajo adecuado
N	Válido	95	95	95
Media		1.77	1.77	2.06
Mediana		2.00	2.00	2.00
Moda		2	2	2
Suma		168	168	196

Fuente: elaboración propia, 2020.

Tabla 7
Resultados del indicador procesos operacionales (Items 12 al 15)

		Tareas definidas	Tareas estructuradas	Conocimiento de políticas	Conocimiento de estructura organizacional
N	Válido	95	95	95	95
Media		1.17	1.17	1.17	2.06
Mediana		1.00	1.00	1.00	2.00
Moda		1	1	1	2
Suma		111	111	111	196

Fuente: elaboración propia, 2020.

Tabla 8
Resultados del indicador procesos operacionales (Items 16 al 19)

		Normas, métodos y procedimientos claros	Exigencia de rendimiento laboral	Relaciones adecuadas con mi jefe	Relaciones adecuadas con los compañeros
N	Válido	95	95	95	95
Media		1.17	3.68	1.03	1.97
Mediana		1.00	4.00	1.00	2.00
Moda		1	4	1	2
Suma		111	350	98	187

Fuente: elaboración propia, 2020.

Tabla 9
Resultados del indicador procesos operacionales (Items 20 al 22)

		Coordinación institucional	Delegación de funciones	Facultad para tomar decisiones
N	Válido	95	95	95
Media		2.14	2.14	1.00
Mediana		2.00	2.00	1.00
Moda		2	2	1
Suma		203	203	95

Fuente: elaboración propia, 2020.

Tabla 10
Resultados del indicador gestión de personal (Items 23 al 27)

		Desarrollo profesional	Felicidad en mi trabajo	Ascenso por buen rendimiento	Lugar adecuado para trabajar	Cobertura de mis necesidades
N	Válido	95	95	95	95	95
Media		1.14	1.07	1.08	1.96	1.03
Mediana		1.00	1.00	1.00	2.00	1.00
Moda		1	1	1	2	1
Suma		108	102	103	186	98

Fuente: elaboración propia, 2020.

Tabla 11
Resultados del indicador gestión de personal (Items 28 al 32)

		Gozo de vacaciones	Gozo días de asueto	Gozo derecho de IGSS	Permisos para asistir al IGSS	Derecho de suspensiones sin perder mi trabajo
N	Válido	95	95	95	95	95
Media		2.06	2.05	1.00	1.00	1.00
Mediana		2.00	2.00	1.00	1.00	1.00
Moda		2	2	1	1	1
Suma		196	195	95	95	95

Fuente: elaboración propia, 2020.

Tabla 12
Resultados del indicador gestión de personal (Items 33 al 35)

		De mi felicidad organizacional depende mi máximo desempeño	Actualmente soy feliz en la empresa	Actualmente mi desempeño es alto en la empresa
N	Válido	95	95	95
Media		4.00	2.21	2.21
Mediana		4.00	2.00	2.00
Moda		4	2	2
Suma		380	210	210

Fuente: elaboración propia, 2020.

Tabla 13
Resultados integrados de variable e indicador de felicidad organizacional

		Ambiente físico de la empresa	Procesos operacionales	Gestión de Recursos Humanos	Felicidad organizacional de la industria de muebles
N	Válido	95	95	95	95
Media		22.92	18.69	21.82	63.43
Mediana		23.00	18.00	21.00	63.00
Moda		22	18	21	61
Suma		2177	1776	2073	6026

Fuente: elaboración propia, 2020.

Capítulo 3

Discusión

3.1 Extrapolación

A continuación, se presenta una comparación entre lo que establece el marco teórico y los resultados obtenidos en la fase de campo de la presente investigación:

Para Fernández (2009), define el término de felicidad laboral como “la percepción personal y subjetiva de los trabajadores acerca de su bienestar, florecimiento y salud en el trabajo”. (p. 98). A raíz de lo anterior, la felicidad es lo que hace que un ser humano encuentre sentido en su vida personal y laboral, ya que disfruta lo que hace y se siente feliz haciendo lo que le gusta, desarrollando cada una de sus capacidades de la mejor manera posible. La felicidad laboral beneficia a los colaboradores tanto de bajos, medios y altos mandos desarrollando estrategias para mejorar el desempeño de los mismos aumentando la productividad de la empresa, ya que el personal que es feliz tiene la capacidad de desenvolverse y superar las dificultades de una forma exitosa, siendo esto base fundamental para las organizaciones

Salas, Alegres y Fernández (2013), puntualizan que “la felicidad en el trabajo es una fuente de energía que resulta clave para conseguir grandes resultados”. (p. 24). Algunos de los factores que influyen en la felicidad laboral de los colaboradores es el tomarlos en cuenta para la elaboración de los objetivos y que puedan aportar conocimientos e inquietudes que ellos tengan para el logro de los mismos, reconocerlos, darles la posibilidad de desarrollarse personal y profesionalmente, cumpliendo con estos aspectos se refleja que la remuneración es un aspecto independiente a la felicidad laboral.

Según Fisher (2010), menciona que “el concepto de felicidad considera dimensiones como la participación de los profesionales con la organización y la función, satisfacción con el trabajo y compromiso positivo con la organización y función”. (p. 22). En efecto, los colaboradores con

felicidad en su área de trabajo se sienten comprometidos por realizar bien sus funciones ya que están haciendo lo que realmente les gusta y se esfuerzan porque sus resultados sean positivos.

Según Martínez (2005), define que “para alcanzar la felicidad, las personas tienen que realizar actividades en las cuales puedan aplicar sus capacidades y cualidades” (p. 87). De acuerdo con el autor cuando una persona realiza actividades que le apasionan o le gustan se siente feliz ya que sigue desarrollando sus capacidades dentro de ese ámbito y se esfuerza por mejorar a diario en lo que ejecuta, se siente que está haciendo lo que le genera felicidad y no encuentra ninguna dificultad por realizarlo.

Para Salmurri (2004), la felicidad organizacional se define como “un sentimiento o estado de ánimo de la persona que comprende entre bienestar, agrado y goce logrando que se sienta feliz consigo misma y con su entorno” (p. 31). El trabajo es el lugar donde una persona permanece la mayor parte de su tiempo y de su vida ya que es el medio que permite aportar recursos para cubrir las necesidades de cada individuo, por esto mismo cada individuo se debe sentir a gusto y feliz con lo que realiza a diario en su trabajo.

Fernández (2015), define las condiciones de trabajo como “un elemento basal para la construcción de bienestar en el trabajo es contar con condiciones de trabajo adecuadas y respetuosas de la salud física y mental de los trabajadores”. (p.102). Cualquier condición que no se ajuste a estos estándares promueve el malestar e incomodidad en el ejercicio de las funciones. Se deben tener el mínimo en condiciones de infraestructura, salubridad, seguridad, protección personal, ruido, temperatura, materiales e insumos, alimentación y distribución del espacio.

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al indicador de condiciones de trabajo de la industria de muebles en Chimaltenango se puede establecer que existen situaciones que según la percepción de los colaboradores se encuentran limitadas tales como: las instalaciones donde laboran no son seguras debido a que las áreas de taller o de producción son relativamente antiguas y con algunas estructuras de madera y lámina que en cualquier momento pueden provocar algún tipo de accidente únicamente las áreas administrativas manifiestan tener condiciones regulares para desarrollar el trabajo.

La industria cuenta con normas escritas que al iniciar las labores una persona se las hacen saber para efectos de evitar accidentes como también la manera de comportarse en la organización pero muchas cosas de ellas no se tienen, entre ellas, botiquines, señalizaciones, control de equipos del personal entre otros lo cual ha provocado de cierta manera entre 8 a 10 accidentes leves de manera mensual aunado a que las herramientas con que dispone el personal de taller o de producción se encuentran muy deteriorado para desarrollar con seguridad el trabajo asignado.

El personal del área de taller manifiesta que el trabajo que realizan implica que estén constantemente sometidos al ruido, lo que ha provocado enfermedades auditivas que hacen que los colaboradores no se concentren por el dolor, además de no presentarse a sus labores ante las suspensiones por parte de los entes correspondientes. Las instalaciones de las oficinas administrativas cuentan con aire acondicionado y se puede establecer que están en condiciones adecuadas, no así para áreas de taller en las cuales por lo abierto de las mismas se ven afectados los colaboradores por calor o bien el frío dependiendo la época u horarios de la jornada.

Las materias primas que necesitan los colaboradores para el desarrollo de sus productos por lo general no están a tiempo debido a que el proveedor no dispone o bien no tiene servicio de vehículo disponible para el traslado de las mismas, lo que ha generado atrasos en la producción y con ello la insatisfacción por parte de los clientes. La organización proporciona al personal de las áreas administrativas ciertos implementos para la protección adquiridos con recursos de la empresa, mientras que el resto de colaboradores, deben de adquirir los implementos con sus propios recursos y en la mayoría de casos corresponde laborar sin el mismo por no contar para comprarlos.

La industria de muebles, no tiene un periodo de almuerzo y refacción establecido que permita a los colaboradores un hábito para el consumo de alimentos, evidenciándose que los colaboradores del área administrativa sí tienen una programación de consumo de alimentos para efectos de atención a los usuarios o clientes de la empresa no así, para las personas del área de taller quienes consumen alimentos fuera de los horarios comunes de alimentación y el jefe no verifica esta situación que puede estar ocasionando cierta debilidad en el rendimiento del colaborador. El área administrativa

cuenta con espacios amplios y cómodos para desarrollo de tareas mientras que en el área de producción, los espacios son limitados y se encuentran de manera desordenada.

Al realizar una comparación entre lo que establece la teoría y los resultados se puede confirmar que cuando la industria no provee de las condiciones de trabajo para construir el bienestar de los colaboradores con respeto a la salud física y mental de sus integrantes la felicidad organizacional se ve limitada al no controlar condiciones de infraestructura, salubridad, seguridad, protección personal, ruido, temperatura, materiales e insumos, alimentación y distribución del espacio. Pese a ello, los colaboradores tratan de hacer su mejor esfuerzo para no perder su trabajo que le permite de cierta manera cubrir alguna de sus necesidades básicas.

Según Fernández (2015), los procesos Operacionales:

Son una de las maneras más efectivas para mejorar la calidad de vida en el trabajo es simplificando los procesos laborales, haciéndolos fáciles, fluidos, con la menor intervención posible de aprobaciones de la jerarquía y lo más dependiente de la autoridad de quien ejecuta el trabajo. La simplificación de procesos debe considerar tres niveles; el propio trabajo, los nodos de relación del flujo de procesos con las funciones anteriores y posterior en la cadena, y el proceso de coordinación entre cargos y áreas. Esta simplificación implica rediseño de los mecanismos de control y de toma de decisiones, pues los procesos simples capitalizan la delegación de funciones y la capacidad autónoma y responsable de los trabajadores. (pp.145-146)

La industria de muebles de Chimaltenango dentro de sus generalidades muestra que el área administrativa cuenta con ciertas ventajas sobre el área de producción, relacionado a condiciones administrativas y físicas, en los resultados sobre los procesos operaciones se puede establecer que no se cuentan con tareas definidas en las diferentes áreas sino únicamente se van estableciendo funciones conforme se van presentando las situaciones o bien según lo que cada colaborador conoce sobre su quehacer de la misma manera no están estructuradas para efectos de considerarlas en un puesto.

El personal no conoce las políticas de la empresa debido a que no se tienen para todas las áreas y tampoco se aplican en los procesos de inducción o bien cuando un nuevo empleado llega a la empresa, desconociendo además la estructura organizacional pese a que han visto un organigrama que no le han explicado cómo funciona dentro de la misma. Poseen una serie de normas pero que no se encuentran acompañadas de métodos o procedimientos administrativos que faciliten su cumplimiento, en el caso de las normas son poco claras debido a que a algunos empleados se les aplican mientras que otros las incumplen y no les aplican medidas correctivas para su fortalecimiento.

La industria de muebles tiene una característica generalizada en sus diferentes áreas de trabajo como lo es la exigencia del rendimiento laboral de cada uno de los colaboradores con el objeto que lo que se eroga en la planilla pueda ser recuperado por medio de las tareas que realizan tratando que la jornada de trabajo sea efectiva y que no existan espacios ociosos durante la jornada laboral. Según la percepción de los colaboradores de la industria de muebles, las relaciones entre los compañeros de trabajo no son las adecuadas, existiendo ciertas diferencias entre si y en su mayoría porque no existe un trato equitativo entre el personal considerándolo como una injusticia laboral.

Se puede establecer que a veces, dentro de la industria existe una coordinación institucional en el cual las áreas trabajan entre sí para alcanzar los resultados pero también existe una parte de los colaboradores que aunque realizan bien su trabajo por las diferencias personales no logran coordinarse; dentro de la industria se desarrolla la delegación de funciones aunque existen algunas áreas administrativas que la autoridad se encuentra centralizada y que produce demoras en los procesos específicamente en el área de toma de decisiones con los proveedores debido a que los puestos de trabajo no se encuentran empoderados para responder de manera inmediata a sus clientes debido a la centralización administrativa de ciertos procesos.

Comparando los elementos teóricos establecidos por el autor tomado para la presente investigación como un modelo teórico esto se confirma por medio de los resultados obtenidos por medio de la investigación de campo, debido a que en la medida que los procesos actuales de la industria de muebles en Chimaltenango son engorrosos, poco claros y en su mayoría es necesaria la autoridad

superior para autorización el colaborador se siente presionado y desmotivado para desarrollar adecuadamente su trabajo lo que no permite que sus colaboradores tomen las decisiones de manera oportuna para la satisfacción de los cliente y eso a la vez limita el desempeño del personal al no alcanzar las metas establecidas por la industria.

La gestión de personas es, promover su bienestar y salud organizacional, y su balance con los buenos resultados. La concepción ética de ser humano que es indispensable para implementar eficazmente un sistema de gestión de felicidad organizacional: tener una visión ética del ser humano, en oposición a una visión instrumental implica gestionar personas integrales y no administrar recursos. Esta visión se caracteriza por la certeza de que el trabajo es un espacio existencial de despliegue de las capacidades de la persona, que en conjunto con otros generará una contribución social significativa. El trabajo no se entiende como separado de la vida personal. Se coloca el bienestar subjetivo de las personas en el centro de la estrategia, entendiendo que la felicidad y el florecimiento en el trabajo son la causa de los buenos procesos y los resultados sobresalientes, y no al revés. (Fernández, 2015, pp.178)

Dentro de la organización no existe un desarrollo profesional o laboral debido a que las personas no tienen la oportunidad de ascender de puesto de trabajo en función a su desempeño y antigüedad sino de acuerdo a los espacios de recomendación que realizan algunas personas, situación que nunca la mayoría de personas se encuentran felices con lo que se desarrolla dentro de la organización en su mayoría por no contar con las condiciones adecuadas para poder laborar como tampoco sus remuneraciones son las más adecuadas para satisfacer sus necesidades de acuerdo al trabajo que desempeñan que por lo general las personas devengan el salario mínimo de manera mensual.

Dentro de la industria, generalmente las personas no gozan sus vacaciones de manera oportuna sino las autorizan por días o bien cuando la empresa lo decide, en muy pocos casos la empresa prefiere pagar vacaciones a su personal para evitar atrasos en el proceso administrativo y productivo de la empresa, a veces los colaboradores gozan los días de asueto en su mayoría la empresa los paga en

mayor proporción al área de talleres para cumplir con la demanda. Respecto al derecho de los colaboradores para la asistencia al seguro social, este se ve limitado tomando en cuenta que no se les permite asistir a menos que los jefes logren evidenciar una situación de emergencia y en los casos extremos los colaboradores que existen de manera constante al servicio médico indicado terminan pendiente su trabajo con la empresa.

Los colaboradores manifiestan que de la felicidad en el trabajo de cada uno de ellos depende su desempeño, pero al momento de la encuesta se determinó que el personal no es feliz dentro de la organización ante una serie de limitantes que se encuentran dentro de la misma, esto es en función a situaciones físicas, administrativas y salariales y pese a ello manifiestan que su desempeño es regular al no contar con la motivación adecuada en su trabajo.

Respecto a la comparación de lo establecido por el marco teórico respecto a la gestión de personas como uno de los elementos para evaluar la felicidad organizacional se confirma la teoría, derivado a que la industria de muebles en Chimaltenango no ofrece las condiciones de personal que se necesitan y que por lo mismo no garantizan la felicidad laboral, entre ellas, no existe un desarrollo formal para el desarrollo de las personas, los ascensos o promoción del personal no se define por elementos de desempeño y antigüedad sino por criterios personales, la industria no logra atender las necesidades básicas de sus colaboradores, los periodos vacacionales, asuetos y visitas al seguro social son limitadas o bien por lo general se programan y autorizan a conveniencia de la industria.

De acuerdo con Diaz (2017), “las organizaciones se deberían de interesar y priorizar la felicidad de sus colaboradores”. (p. 33). El mundo organizacional, las emociones de los trabajadores y la felicidad han sido aspectos que han dejado, por un lado, suponiendo que no corresponden a la organización, dejando por un lado los beneficios que tiene la felicidad de los empleados para incrementar su buen desempeño. Para entender mejor la relación que presenta la felicidad laboral es necesario situarse con el mundo de la psicología positiva, que proporciona interesantes conocimientos.

Moccia (2016), puntualiza que la felicidad laboral:

Es uno de los temas por los cuales las organizaciones se están interesando, ya que puede que exista tristeza laboral en los colaboradores, así mismo menciona que la Organización Mundial de la Salud en un estudio realizado consideran que para el año 2020 la depresión será una de las causas de incapacidad laboral. La felicidad es importante en distintos aspectos de la vida, hay que poner interés en la felicidad en el ámbito laboral ya que es donde permanece el individuo la mayor parte de su tiempo. (p.32)

Según las investigadoras Vidal y Linati (2015), hacen referencia mediante sus estudios que la felicidad:

Influye en grandes aspectos aumentando la productividad y rendimiento en su área laboral, beneficiando el control de sí mismo y las relaciones interpersonales, por lo tanto los trabajadores desarrollan un mejor desempeño. El desempeño y la felicidad van de la mano ya que ambos están relacionados con el talento del personal dentro de la organización, por esto mismo hay que tomar en cuenta los aportes de distintos autores con base al desempeño laboral. (p.79)

Al realizar una comparación entre lo que se establece en el marco teórico definido por el autor del modelo teórico utilizado para la presente investigación. Este confirma que en la medida que no existan las condiciones de trabajo adecuadas, procesos operacionales eficaces y eficientes como también proceso de gestión de personas formales y equitativos, entonces, la felicidad de los colaboradores se ve limitada y con ello no se logra desempeño laboral orientado al alcance de las metas y objetivos organizacionales.

3.2 Hallazgos y análisis de resultados

Después de haber realizado una comparación entre elementos teóricos y resultados de la investigación se pueden establecer como elementos relevantes y concretos los siguientes:

- Las condiciones de trabajado de los colaboradores no son las suficientemente adecuadas para poder desempeñarse a un nivel que la industria de muebles puede esperar, debido a que no son lo suficientemente seguras para el desarrollo de sus funciones.
- Los procesos operacionales con los que cuenta la industria de muebles en Chimaltenango son engorrosos, desactualizados, poco claros, de cumplimiento exclusivo a ciertos equipos de trabajo lo que hace que los colaboradores no cumplan en calidad y en tiempo con las demandas de los clientes internos y externos como también se han generado conflictos laborales entre mismos compañeros y de colaboradores con jefes.
- La gestión de personas siendo un aspecto muy sensible es desfavorable en la industria de muebles debido a que no ofrece condiciones mínimas para que los colaboradores logren desarrollarse laboral y profesionalmente, no satisfacen con su estrategia salarial las necesidades básicas y su derechos de vacaciones, asuetos y asistencias al seguro social se ven limitadas y esto no permite un desarrollo integral del personal.

De todo lo anterior se puede establecer que la felicidad organizacional de la industria de muebles es baja, tomando en los criterios establecidos en las tablas número 1, 2 y 3 que según el punteo obtenido respecto a la cuantificación se tuvo una ponderación de 6,026 (Ver tabla número 13) que se encuentra ubicada en los rangos de 3,325 a 6,650 (Criterio: Felicidad organizacional, baja) la cual se define de la siguiente manera en cada uno de sus indicadores de estudio:

- **Condiciones de trabajo:** Regulares instalaciones de trabajo, medidas y normas de seguridad regulares, disponibilidad parcial de herramientas, ruidos regulados, ventilación de la mayoría de las instalaciones, materia prima de disponible con ciertas demoras, algunos equipos de protección proporcionado por la empresa, regulado espacio y tiempo para consumo de alimentos.

- **Procesos Operacionales:** Poca formalización de tareas, políticas y estructura organizacional, deficiente relación de trabajo entre jefes y compañeros de trabajo, delegación limitada de funciones y poco empoderamiento de toma de decisiones.
- **Gestión de Personal:** Poco desarrollo laboral y profesional de los colaboradores, baja motivación laboral, pocas oportunidades de ascensos, no se cubren las necesidades básicas de los colaboradores, prohibición en goce de vacaciones y asistencias al seguro social.

3.3 Conclusiones

- La felicidad organizacional es una herramienta para maximizar el desempeño de los colaboradores de la industria de muebles en Chimaltenango debido a que esto lograría que sus colaboradores se encuentren satisfechos y motivados en el lugar donde como mínimo permanecen entre ocho a diez horas diarias, tomando en cuenta que la tristeza laboral o como consecuencia de ella una depresión ocasionaría incapacidad laboral en los colaboradores y en consecuencia un bajo desempeño en cada una de las actividades que desarrolla que también provocaría incumplimiento en las metas y objetivos organizacionales.
- Se examinaron las condiciones de trabajo de los colaboradores de la industria de muebles en Chimaltenango y se determinó que estas no son las adecuadas debido a que las instalaciones, medidas y normas de seguridad, disponibilidad de herramientas y materias primas, situaciones de ruido, ventilación, protección en el trabajo, consumo de alimentos y espacio de trabajo no son totalmente favorables para el desempeño de las tareas de los colaboradores.
- Se analizaron los procesos operacionales de la industria de muebles en Chimaltenango y presentaron elementos de tipo organizacional o administrativo que permiten felicidad total en los colaboradores, entre ellas: la definición de tareas, políticas, estructura organizacional, las relaciones laborales deficientes entre jefes compañeros y jefe-colaboradores, no hay delegación de funciones y la toma de decisiones se encuentra en la mayoría de procesos centralizada lo que no permite que el personal desarrolle su trabajo de manera fluida y acertada con sus clientes internos y externos.

- Se caracterizó la gestión de personal de la industria de muebles en Chimaltenango, determinando lo siguiente: No hay un desarrollo laboral equitativo y justo, no hay felicidad organizacional en todos los colaboradores, la promoción del personal no cuenta con criterios técnicos para ser favorecidos sino elementos de tipo personal que desmotivan a los colaboradores, no se satisfacen las necesidades básicas del personal por medio de los salarios debido a que esta industria por lo general aplica su estrategia salarial definida en el código de trabajo mínimo, el personal no goza anualmente sus vacaciones de manera completa como lo establece la ley, los asuetos son gozados de manera limitada o bien cuando le conviene a la empresa y no al trabajador y existen limitantes para que su personal haga uso del seguro social en Guatemala para efectos de control médico.

Referencias

- Fernández, (2015). *Felicidad organizacional: Como construir felicidad en el trabajo*. Chile: Ediciones B Chile S.A.
- Fernández, R. (2009). *Construyendo nuestra felicidad para ayudar a construirla*. Colombia: Interuniversitaria de formación del profesorado.
- Fisher, C. (2010). *Happiness at work*. Estados Unidos: International Journal of Management Reviews.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Moccia, S. (2016). Felicidad en el Trabajo. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, p.32
- Salas, A., Alegre, J., & Fernández, R. (2013). *La medición de la felicidad en el trabajo y sus antecedentes*. Revista andaluza de relaciones laborales. p.24
- Salmurri, F. (2004). *Libertad emocional: estrategias para educar las emociones*. Barcelona: Ibérica
- Diaz, (2017). *Felicidad laboral y productividad organizacional*. Tesis, Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17047/S%20ElnchezD%20DazYeimyYenia2017.pdf?sequence=1>.
- Martínez, N. (2005). *El caso de la satisfacción laboral*. Recursos Humanos y Management Empresarial. Obtenido de <http://cuadernos.uma.es/pdfs/pdf632.pdf>

Vidal, M., & Linati, A. (2015). Aprendiendo a ser feliz en el trabajo. Delievering happines at UEM.

Obtenido de:

http://universidadeuropa.es/myles//pageposts/jiu/jiiu2014/pdf/x_jiiu_2014.pdf

Anexos

Anexo 1

Sistematización del problema

Síntomas	Causas	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none">• Insatisfacción de los colaboradores.• Alta rotación laboral.• Inconformidades en cuanto al liderazgo.• Demora en la producción.• Desatención en el mercado.• Disminución en el volumen de ventas.• Generación de accidentes laborales.• Absentismo de los colaboradores.• Acciones de huelga.	<ul style="list-style-type: none">• Condiciones laborales.• Falta de incentivos.• Fijación de salario por mueble producido.• Debilidad en el liderazgo.• Falta de mecanismos de motivación.• Falta de felicidad organizacional	<ul style="list-style-type: none">• Alta rotación de personal.• Pérdida de Clientes.• Incidentes laborales.• Producción deficiente.• Canales de distribución desabastecidos.• Personal desmotivado.

Fuente: Elaboración propia, 2019

Anexo 2



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas sede Zacapa
Licenciatura en Administración de Empresas

Cuestionario dirigido a colaboradores de la industria de muebles en Chimaltenango.

Objetivo: Recolectar información sobre la felicidad organizacional de los trabajadores de la industria de muebles en Chimaltenango.

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista marcando con una X. Las preguntas serán utilizadas en un proceso de investigación, el cual busca conocer la felicidad organizacional. Los datos serán manejados confidencialmente.

Ponderación:

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
4	3	2	1

Datos Generales:

Área de trabajo: Producción___ Logística__ Contabilidad__ Recursos humanos__ Comercial___

Edad: De 18 a 28 años___ De 29 a 39 años___ De 40 a 50 años___ Género: M___ F___

Tiempo laboral: de 0 a 1 año _____ de 1 año a 5 años _____ más de 5 años _____

Salario: de Q2000.00 a Q3000.00 _____ de Q3000.01 a Q4000.00 _____ más de Q4000.00_____

Nivel académico: Primaria _____ Básico _____ Diversificado _____ Superior _____

No.	Ítem	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Condiciones de trabajo		4	3	2	1
1.	Las instalaciones donde desarrollo mi trabajo son seguras.				
2.	Manipulo con medidas de seguridad las sustancias químicas.				
3.	Las instalaciones donde desarrollo mi trabajo cuentan con medidas de seguridad.				
4.	Recibo los implementos o herramientas de trabajo necesarios para realizar mi trabajo.				
5.	Mi lugar de trabajo se encuentra libre de ruidos.				
6.	El área donde desempeño mi trabajo tiene buena ventilación.				
7.	Recibo los materiales e insumos necesarios para realizar mi trabajo.				
8.	Cuento en la industria con los implementos de protección personal para desarrollar mi trabajo.				
9.	Cuento sin inconveniente con un tiempo específico para consumir alimentos dentro de la industria.				
10.	La industria me proporciona alimentos subsidiados.				
11.	Mi espacio de trabajo es adecuado para realizar mis tareas diarias.				
Procesos operacionales					
12.	En esta organización las tareas están claramente definidas.				
13.	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas.				
14.	Conozco claramente las políticas de esta organización.				
15.	Conozco claramente la estructura organizativa de la industria.				
16.	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.				

No.	Ítem	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
		4	3	2	1
17.	En esta organización se exige un rendimiento laboral alto.				
18.	Existe buena relación con los compañeros de trabajo.				
19.	Existe buena relación con el jefe inmediato.				
20.	Existe adecuada coordinación entre los diferentes departamentos de la empresa.				
21.	El jefe delega tareas a otras personas.				
22.	Estoy facultado para tomar decisiones sin consultar a mi jefe inmediato.				
Gestión de personal					
23.	Tengo la oportunidad de desarrollarme profesionalmente dentro de la industria.				
24.	Actualmente estoy feliz con mi trabajo.				
25.	Puedo optar por un ascenso laboral dentro de la institución debido a mi buen desempeño laboral.				
26.	Desde que inicié a laborar pienso que la compañía se ha vuelto un mejor lugar para trabajar.				
27.	Considero que recursos humanos cubre mis necesidades como colaborador.				
28.	Puedo tomarme mi periodo de vacaciones al año.				
29.	Gozo de los días de asueto sin problema.				
30.	Gozo el derecho del IGSS.				
31.	Puede solicitar permiso libremente para asistir al IGSS.				
32.	Puede hacer uso de la suspensión del IGSS cuando lo necesita.				
33.	De mi felicidad organizacional depende mi máximo desempeño				
34.	Actualmente soy feliz en la empresa				
35.	Actualmente mi desempeño es alto en la empresa.				

Muchas gracias por su colaboración, su aporte es de mucha importancia para la presente investigación.