

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA**

**FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN**

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**



*Propuesta de Programa de la Felicidad Laboral Para Colaboradores Del Área Operativa y Mandos Medios de Grupo Taveras, Periodo Enero-Diciembre 2020.*

**Trabajo de grado presentado por:**

Yavict Caminero Pérez

16-0079

**Para la obtención del grado de:**

Licenciatura en Psicología Industrial

**Asesora de contenido:**

Alexandra Elizo

**Asesor de metodología:**

Jesús Peña Vásquez

Santo Domingo, República Dominicana

Febrero, 2021

## Carta Autorización



**Señores :** Escuela de Psicología  
**Asunto :** Entrega Trabajo de Investigación  
**Fecha :** enero 15, 2021

Por medio de la presente hacemos entrega formal del trabajo de investigación realizado por la estudiante de Psicología Industrial:

<u>Nombre</u>	<u>Matrícula</u>
Yavict Caminero Pérez	16-0079

El estudio lleva por título: Propuesta de Programa de la Felicidad Laboral Para Colaboradores Del Área Operativa y Mandos Medios de Grupo Taveras, Periodo Enero-Diciembre 2020.

Así mismo queremos certificar que la estudiante agotó el proceso de acompañamiento requerido para presentar defensa del trabajo realizado, por lo cual autorizamos la entrega del mismo a los jurados para su conocimiento y revisión, así como la asignación de la fecha, hora y lugar de la presentación y sustentación de este estudio.

Cordialmente,



**Lida. Alexandra Elizo**  
Asesora de contenido



**Lic. Jesús Peña Vásquez**  
Asesor Metodológico

**cc.: Tesis de Grado**

## Declaración de Autor de Obra Intelectual Original

Declaración de Autor de Obra Intelectual Original para la presentación de Tesis de Grado o Informe Final de Programa de Curso Modular, de Acuerdo a Disposiciones Vigentes de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

**Yavict Caminero Pérez** con cédula y registro electoral No. **402-1543148-3**.

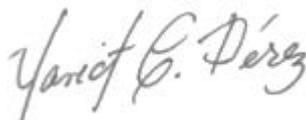
Declaro: Ser la autora de la tesis que lleva por Título: ***Propuesta de Programa de la Felicidad Laboral Para Colaboradores Del Área Operativa y Mandos Medios de Grupo Taveras, Periodo Enero-Diciembre 2020***, Santo Domingo Este, República Dominicana, Asesorada por Alexandra Elizo quien presentó a la coordinación de metodología e investigación de la Escuela de Psicología, para que sea defendida y evaluada en sesión pública.

Que la tesis es una obra original. Además, puede ser libremente consultable. Que consta que una vez la tesis haya sido defendida y aprobada, su divulgación se realizará bajo licencia de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. Que el contenido de la tesis y su publicación no infringe derechos de propiedad intelectual, industrial, secreto comercial o cualquier otro derecho de terceros, por lo que exonero a la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, de cualquier obligación o responsabilidad ante cualquier acción legal que se pueda suscitar derivada de la obra o de su publicación.

Estos datos no vulneran derechos de terceros y por lo tanto asumo cualquier responsabilidad que se pueda derivar de las mismas y de su publicación, como constancia, firman el presente documento.

Santo Domingo, DN., República Dominicana, el día 15 del mes de enero del año 2021.

Firma Estudiante



## **Agradecimientos**

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por permitirme llegar hasta aquí, permitirme terminar mi carrera universitaria cuando en un momento lo veía lejos de lograrlo. Una meta más que con orgullo puedo decir que lo logré.

A la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, por brindarme tantos momentos inolvidables e inigualables dentro su campus, y una excelente preparación con maestros y maestras excelentes, donde aprendí lo que hoy practico y pongo siempre en alto mi alma mater.

A mis tutores y docentes de quienes he adquirido no solo conocimiento, sino también cómo ser una buena profesional en el futuro de esta maravillosa carrera.

A mis asesores de Tesis, Alexandra Elizo & Jesús Peña Vásquez por estar ahí siempre que tenía dudas sobre algún tema y por todo el ánimo, paciencia y apoyo brindado.

A todos aquellos que no he mencionado, pero sé que han estado pendiente de mí y se han alegrado por mis triunfos. Mi más inconmensurable muestra de agradecimiento.

## **Dedicatoria**

En primer lugar, quiero dedicar esta tesis a Dios, sin él no hubiese podido llegar hasta aquí, porque siempre me apoyó y escuchó mis oraciones.

A mi padre Víctor Caminero, que hoy en día no está conmigo pero sé que se alegrará desde el cielo.

A mi madre Yarin Pérez y mi abuela Ramona de Castro, por apoyarme incondicionalmente, ser luz en la oscuridad, y guiarme siempre por el camino correcto, por ser siempre ejemplos de superación para mí.

A mi hermano Roger, por siempre hacer de mis días los más divertidos y por hacerme ver las cosas desde otra perspectiva.

A mi novio, Leandro Tapia García, por siempre estar ahí para mí, apoyarme, creer en mí e incentivar y motivar sobre todo, eres lo máximo, gracias.

A todos mis amigos, por siempre sacarme una sonrisa dentro de situaciones difíciles, y apoyarme en todo momento.

A mis suegros, Victoria García y José Miguel Tapia, por su apoyo y motivación, y por siempre creer en mí.

Por último, reconocer que siento una gratitud enorme por todas aquellas personas que aportaron un granito de arena para que yo pudiera cumplir esta meta soñada.

## **Resumen**

Desde hace un tiempo, el término felicidad laboral ha iniciado a expandirse hasta transformarse en una vocación a nivel global. Los cambios culturales y sociales junto a los nuevos patrones han hecho que las empresas innoven cada día más, y esto incluye a los Departamentos de Gestión Humana, que son los encargados del capital humano.

Varios investigadores consideran que las empresas que buscan ofrecer a sus colaboradores ambientes enfocados en un modelo de felicidad laboral logran mejor productividad y colaboradores más leales con la empresa. Los colaboradores felices se desempeñan mejor y contribuyen a un mejor resultado de las funciones y por tanto de la organización.

La felicidad ha logrado ser estudiada desde diferentes ramas científicas y no desde ahora, autores como Aristóteles llegaron a estudiar lo que es la felicidad. Para la rama de la psicología, la felicidad es una situación emocional que las personas comprenden cuando han satisfecho sus deseos y logrado sus metas. Para Aristóteles, la felicidad se relacionaba con la armonía y el equilibrio, y se alcanzaba con acciones que llevaban a la autorrealización.

En la presente investigación no solo se aborda el tema felicidad, sino temas que se relacionan con ella, para tener una empresa feliz. Para explicar la felicidad, no se puede dejar de lado la motivación ni la cultura organizacional, por lo mismo, se presentan las relaciones de las teorías motivacionales con la felicidad.

Del mismo modo la cultura en las organizaciones, son parte fundamental ya que la cultura representa lo que es la empresa, sus costumbres, su forma de trabajo, su ambiente laboral.

Finalmente se proponen una serie de actividades como parte de la investigación que tienen como finalidad que la empresa Grupo Taveras tenga un equilibrio con sus colaboradores y estos puedan laborar en un ambiente feliz.

**Palabras claves:** felicidad laboral, cultura organizacional, motivación.

## Tabla de contenido

Carta Autorización .....	2
Declaración de Autor de Obra Intelectual Original .....	3
Agradecimientos .....	4
Dedicatoria .....	5
Resumen .....	6
Introducción.....	13
<b>Capítulo 1. Presentación del problema.....</b>	<b>17</b>
1.1 Planteamiento del problema .....	16
1.2 Delimitación del problema .....	16
1.3 Justificación del problema .....	16
1.4 Objetivos de la investigación.....	17
1.5 Objetivo General.....	17
1.6 Objetivos específicos.....	17
1.7 Limitaciones .....	18
<b>Capítulo 2. Marco Contextual.....</b>	<b>19</b>
2.1 Aspectos generales de la empresa.....	19
2.2 Misión, visión y valores .....	19
2.3 Servicios que ofrece .....	20
2.4 Organigrama de la empresa .....	21
<b>Capítulo 3. Antecedentes.....</b>	<b>22</b>
3.1 Origen de felicidad laboral .....	22
3.2 Felicidad laboral en la República Dominicana .....	24
3.3 Investigaciones a nivel internacional de la Felicidad Laboral.....	26
<b>Capítulo 4. Aspectos teóricos.....</b>	<b>27</b>
4.1 Psicología positiva y felicidad laboral .....	27
4.2 Felicidad en el trabajo .....	28
4.3 ¿Qué hace feliz a la gente que trabaja? .....	29
4.4 Factores que influyen en la felicidad laboral.....	30
4.5 Relación de las teorías motivacionales con la felicidad laboral .....	31
4.5.1 Beneficios de la motivación laboral.....	37
4.6 Cultura organizacional & la felicidad laboral.....	38
4.6.1 Tipos de cultura organizacional .....	41
4.6.2 Características principales de la cultura organizacional.....	42
4.7 Transversalización de los aspectos influenciadores de la felicidad .....	44

4.8 La ‘‘U’’ de la felicidad.....	44
4.8.1 La curva de la felicidad .....	45
4.9 La rueda de la vida .....	47
5.1 Felicidad Laboral .....	49
5.2 Satisfacción laboral .....	49
5.3 Cultura organizacional .....	49
5.4 Motivación laboral .....	49
<b>Capítulo 6. Metodología de la investigación.....</b>	<b>50</b>
6.1 Perspectiva Metodológica .....	51
6.2 Diseño de la investigación.....	51
6.3 Tipo de investigación .....	51
6.4 Unidad de análisis, población, muestra y tipo de muestreo .....	52
6.5 Fuentes primarias y secundarias .....	52
6.5.1 Fuentes primarias .....	52
6.5.2 Fuentes secundarias.....	52
6.6 Métodos de investigación.....	53
6.7 Técnicas e instrumentos utilizados .....	53
6.8 Métodos y técnicas de análisis de datos .....	53
6.9 Fases del proceso de investigación .....	54
6.10 Tabla de operacionalización de variables .....	55
6.11 Cronograma .....	56
<b>Capítulo 7. Resultados, conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>57</b>
7.1 Resultados.....	57
7.3 Conclusiones .....	92
7.4 Recomendaciones: .....	94
7.5 Propuesta de Intervención para la Felicidad Laboral.....	94
Bibliografía.....	100

### Lista de Tablas

Tabla 1. Cronograma.....	56
Tabla 2. Categorización de la población.....	57
Tabla 3. En todo el tiempo que llevo laborando, he sentido momentos de bienestar personal.....	58
Tabla 4. Siento que mi familia me apoya.....	59
Tabla 5. ¿Eres extrovertido?.....	60

Tabla 6. ¿En general, te sientes con buena salud?.....	61
Tabla 7. Me siento con equilibrio y estabilidad interior.....	62
Tabla 8. Quiero permanecer en la empresa hasta que cumpla mi edad de retiro.....	63
Tabla 9. Estoy orgulloso(a) de pertenecer a esta organización.....	64
Tabla 10. Me siento valorado (a) por la empresa y mis superiores.....	65
Tabla 11. ¿Estás identificado con la misión, visión y valores de la compañía?.....	66
Tabla 12. Frecuentemente siento que quiero renunciar a mi trabajo.....	67
Tabla 13. ¿Existen beneficios o compensaciones no económicas como parte de la política de la empresa?.....	68
Tabla 14. ¿Está satisfecho con su retribución económica?.....	69
Tabla 15. ¿Se reconoce y recompensa al que hace un buen trabajo?.....	70
Tabla 16. ¿Se siente internamente motivado (a) para hacer grandes cosas en su trabajo?.....	71
Tabla 17. ¿La comunicación interna es una actividad permanente?.....	72
Tabla 18. ¿Cuándo aporta una idea, es escuchada?.....	73
Tabla 19. ¿Consideras que Grupo Taveras utiliza los mejores medios para comunicarse con los colaboradores?.....	74
Tabla 20. ¿El supervisor (a) fomenta las buenas relaciones con usted?.....	75
Tabla 21. ¿La empresa realiza actividades de integración entre todos los colaboradores?.....	76
Tabla 22. ¿Sus compañeros hablan bien de la organización y superiores?.....	77
Tabla 23. ¿Las personas con las que se relaciona actúan con respeto y de manera ética?.....	78
Tabla 24. ¿Ha cumplido con los objetivos que han propuesto en la empresa?.....	79
Tabla 25. ¿La empresa se preocupa por capacitar a los colaboradores?.....	80
Tabla 26. ¿Durante su tiempo en la empresa, ha sido promovido/a?.....	81
Tabla 27. ¿Considera que cumple y realiza de forma eficiente las tareas asignadas a su puesto?.....	82
Tabla 28. ¿Se le proveen las herramientas, equipos necesarios para hacer su trabajo?.....	83
Tabla 29. ¿Está satisfecho con su horario de trabajo?.....	84
Tabla 30. ¿Está satisfecho con su modalidad de trabajo?.....	85
Tabla 31. ¿Cree que tiene un ambiente climatizado y cómodo para desarrollar sus tareas?.....	86
Tabla 32. Suelo sentirme estresado/a en el trabajo.....	87
Tabla 33. ¿El ambiente laboral es dinámico?.....	88

Tabla 34. Propuesta de Intervención para la felicidad laboral.....	97
--	----

### Lista de Figuras

Figura 1. Valores de Grupo Tavera.....	20
Figura 2. Organigrama Grupo Taveras.....	21
Figura 3. Transversalización de los aspectos influenciadores de la felicidad.....	44
Figura 4. Encuesta Social Europea (2012), puntajes promedios de 15 países europeos.....	46
Figura 5. Rueda de la vida.....	48
Figura 6. En todo el tiempo que llevo laborando, he sentido momentos de bienestar personal.....	58
Figura 7. Siento que mi familia me apoya.....	59
Figura 8. ¿Eres extrovertido?.....	60
Figura 9. ¿En general, te sientes con buena salud?.....	61
Figura 10. Me siento con equilibrio y estabilidad interior.....	62
Figura 11. Quiero permanecer en la empresa hasta que cumpla mi edad de retiro.....	63
Figura 12. Estoy orgulloso (a) de pertenecer a esta organización.....	64
Figura 13. Me siento valorado (a) por la empresa y mis superiores.....	65
Figura 14. ¿Estás identificado (a) con la misión, visión y valores de la compañía?.....	66
Figura 15. Frecuentemente siento que quiero renunciar a mi trabajo.....	67
Figura 16. ¿Existen beneficios laborales o compensaciones no económicas como parte de la política de la empresa?.....	68
Figura 17. ¿Está satisfecho con su retribución económica?.....	69
Figura 18. ¿Se reconoce y recompensa al que hace un buen trabajo?.....	70
Figura 19. ¿Se siente internamente motivado (a) para hacer grandes cosas en su trabajo?.....	71
Figura 20. ¿La comunicación interna es una actividad permanente? Elaboración: Propia.....	72
Figura 21. ¿Cuándo aporta una idea, es escuchada?.....	73
Figura 22. ¿Consideras que Grupo Taveras utiliza los mejores medios para comunicarse con los colaboradores?.....	74
Figura 23. ¿El supervisor (a) fomenta las buenas relaciones con usted?.....	75
Figura 24. ¿La empresa realiza actividades de integración entre todos los colaboradores?.....	76
Figura 25. ¿Sus compañeros hablan bien de la organización y superiores?.....	77
Figura 26. ¿Las personas con las que se relaciona actúan con respeto y de manera ética?.....	78

Figura 27. ¿Ha cumplido con los objetivos que han propuesto en la empresa?.....	79
Figura 28. ¿La empresa se preocupa por capacitar a los colaboradores.....	80
Figura 29. ¿Durante su tiempo en la empresa, ha sido promovido/a?.....	81
Figura 30. ¿Considera que cumple y realiza de forma eficiente las tareas asignadas a su puesto?.....	82
Figura 31. ¿Se le proveen las herramientas, equipos necesarios para hacer su trabajo?.....	83
Figura 32. ¿Está satisfecho con su horario de trabajo?.....	84
Figura 33. ¿Está satisfecho con su modalidad de trabajo?.....	85
Figura 34. ¿Cree que tiene un ambiente climatizado y cómodo para desarrollar sus tareas?.....	86
Figura 35. Suelo sentirme estresado/a en el trabajo.....	87
Figura 36. ¿El ambiente laboral es dinámico?.....	88
Figura 33. Modelo Perma.....	96

## **Parte I. Marco introductorio**

### Introducción

Ser feliz es una aspiración universal. Desde los primeros estudios filosóficos, la felicidad ha sido un tema de gran importancia. Aristóteles definió la felicidad como “el bien supremo del hombre, estipulando que para acceder a esta se necesita cultivar nuestras virtudes y vivir de acuerdo a ellas” (López & Fierro, 2015) A pesar de su importancia, la felicidad fue dejada de lado por la psicología y los estudios sociales durante mucho tiempo. Estos se enfocaron principalmente en aspectos negativos y patológicos del comportamiento humano (López & Fierro, 2015).

Según Seligman (2018) solo hace unos veinte años inicia de manera muy visible una tendencia en el estudio científico de las cualidades positivas de los individuos, de las variables que hacen a un individuo feliz y de los efectos que esto puede tener en otros aspectos de la vida.

Gracias a estos estudios entendemos hoy que monitorear la felicidad como indicador no solo es importante por el hecho de que este refleje de algún modo la calidad de vida que experimentan las personas, sino porque también existe una causalidad en otra dirección. En efecto, si se observa de otro modo, es posible percatarse de que las personas felices muestran ser más saludables, amigables, productivas y mejores ciudadanos que los individuos que no lo son (Ceenas, 2018).

Según Ford (et al. 2015) en el estudio denominado: “Culture Shapes Whether the Pursuit of Happiness Predicts Higher or Lower Well-Being” utilizando una metodología descriptiva y aplicando encuestas. Para llevar a cabo la investigación eligieron una muestra 786 personas, de distintos países. Concluyendo que: Los resultados actuales sugieren que, aunque las personas en el mundo consideran la felicidad como uno de sus

objetivos más importantes, la felicidad tiene diferentes connotaciones dependiendo de la cultura y contexto. Desde el punto de vista crítico, la búsqueda de la felicidad de las personas es probable que resulte paradójicamente, menos felicidad y bienestar reales (p.8).

En el capítulo 1, se desarrolla la presentación del problema, los objetivos que rigen la investigación, la justificación de la investigación y las limitaciones que conllevo.

En el capítulo 2, se desarrolla el marco contextual, donde se explica la actividad que realiza la empresa que es importante para la investigación, es decir, la misión, visión, valores, la estructura, los servicios y organigrama.

En el Capítulo 3, se exponen los antecedentes, es decir, las investigaciones a nivel nacional e internacional que respaldan diversos tópicos referentes a la felicidad laboral.

En el Capítulo 4, se describen las diferentes teorías, datos e información científica que detallan los aspectos relevantes de la felicidad laboral, que hace a la gente feliz, cómo se relaciona la felicidad laboral con otros temas, entre otros.

En el Capítulo 5, se explican varios conceptos valiosos de la investigación, y sirven como eje para mayor comprensión del tema en cuestión.

En el Capítulo 6, se explica la metodología utilizada en la investigación, tanto en la obtención de datos científicos y teorías, como en la creación del instrumento a utilizar, el tipo de investigación, entre otros aspectos.

En el Capítulo 7, se presentan los datos recopilados por el instrumento y se analizan los datos obtenidos para la Propuesta de Programa de la Felicidad Laboral Para

Colaboradores Del Área Operativa y Mandos Medios de Grupo Taveras, Periodo Junio  
– Septiembre 2020.

## **Capítulo I: Presentación del problema**

### **1.1 Planteamiento del problema**

El mundo ha sido impactado fuertemente por los efectos de la pandemia de COVID-19 de igual manera los ambientes laborales están sufriendo estas repercusiones.

En materia de Recursos Humanos la empresa Taveras, igual que la mayoría no está exenta de estas situaciones con sus colaboradores, como estrés, problemas de resistencia al cambio, las incertidumbres por posibles desahucios, reducción de incentivos, comisiones y rigurosos protocolos con estrictas medidas de seguridad ante el mapa de riesgo de contagio, no habituales. Debido a este contexto la empresa Grupo Taveras como todas han tenido que replantear sus operaciones, formas de trabajo y adaptarse a nueva cultura para equilibrar vida y trabajo que le permita continuar obteniendo el logro de sus objetivos empresariales en conjunto con el bienestar de sus colaboradores unificando metas individuales y colectivas.

### **1.2 Delimitación del problema**

Propuesta de programa de la felicidad laboral para colaboradores del área operativa y mandos medios de Grupo Taveras, periodo Enero - Diciembre 2020.

### **1.3 Justificación del problema**

La empresa necesita una intervención que les permita sostener el clima positivo y monitorear los estados de ánimos de los colaboradores que se han visto afectados por múltiples razones en sus vidas privadas y sumada la pandemia del COVID-19 con nuevas reglas y medidas de seguridad, todo eso afecta directa e indirectamente la vida

de los colaboradores, replicando en su accionar laboral ya que, deben acostumbrarse a una nueva forma de vida, respetando las reglas de la empresa.

Del mismo modo, esta investigación y propuesta servirá de soporte para la empresa ya que está compuesta por un programa de actividades que garantizan el bienestar de la empresa y la felicidad de los colaboradores.

Igualmente funcionará como referencia para nuevas investigaciones o propuestas que se desarrollen en base a la felicidad laboral, aportando informaciones verídicas y relevantes para los estudiantes que la utilicen.

#### **1.4 Objetivos de la investigación**

Proporcionar una propuesta de programa de desarrollo de felicidad laboral que pueda realizar cambios positivos en la cultura de la empresa Grupo Taveras.

#### **1.5 Objetivo General**

Desarrollar una propuesta de programa de la Felicidad Laboral para Colaboradores Del Área Operativa y Mandos Medios de Grupo Taveras, Periodo Enero - Diciembre 2020.

#### **1.6 Objetivos específicos**

- Analizar la felicidad de los colaboradores y la cultura organizacional de Grupo Taveras periodo enero-diciembre 2020.
- Definir elementos o factores de la felicidad organizacional, adquiriendo herramientas para implementarla.
- Proporcionar actividades para que los colaboradores puedan equilibrar vida-trabajo ante la situación de pandemia por covid-19.

## **1.7 Limitaciones**

Dentro de las limitaciones que estuvieron presentes durante el desarrollo de la investigación fue el cambio de la modalidad presencial a la modalidad virtual debido al COVID-19, ya que esto implicó que hubiera menos contacto con las personas, y por esta razón las encuestas fueron por un programa virtual.

De igual manera, otra limitante fue el horario de la empresa, ya que la empresa tuvo que hacer cambios tanto en la modalidad de trabajo como en los horarios, y era de vital importancia recurrir a la empresa para hablar con el departamento de Gestión Humana, pero para evitar contagios, la mayoría de las informaciones recolectadas fueron virtuales.

Es de tomar en cuenta que la investigación se llevó a cabo en medio de un estado de emergencia nacional, debido a la pandemia del COVID-19.

## **Parte II: Marco Teórico**

### **Capítulo 2. Marco Contextual**

#### **2.1 Aspectos generales de la empresa**

El Grupo Taveras inició con la empresa Inversiones Taveras en el año 1993, en ese entonces era una empresa pequeña, y la sucursal estaba ubicada en Sabana Perdida.

En el año 1999, se instaló en la Plaza Fantasía de la Carretera Mella, KM 7 ½ donde sigue operando actualmente, y desde ese momento se abrieron otras sucursales de préstamos en la zona Este del país (San Pedro De Macorís, Hato Mayor, La Romana e Higüey), en el Cibao y zona Sur.

Por vía de esta empresa se han creado otras, tales como: La Procesadora Agua Willna en el (2002), Ferrecentro Domínguez en el (2008), Mueblería Bellogar en el (2012), Constructora Taveras Brito en el (2013), Auto Import Taveras Brito en el (2015), Almacén Proveedores Diversos Taveras Brito en el (2017), Cooperativa de Ahorros, Créditos y Servicios Múltiples, COOPTAVERAS en el (2017).

#### **2.2 Misión, visión y valores**

##### Misión

“Contribuir activamente al bienestar social y así ayudar a nuestros clientes a construir un presente y un futuro de éxito donde sus objetivos personales y empresariales son el eje central de nuestra actividad.”

##### Visión

“Posicionarnos en el mercado dominicano como una empresa sólida, eficiente y confiable, haciendo un trabajo consistente, y brindando un servicio de calidad personalizado”

Valores

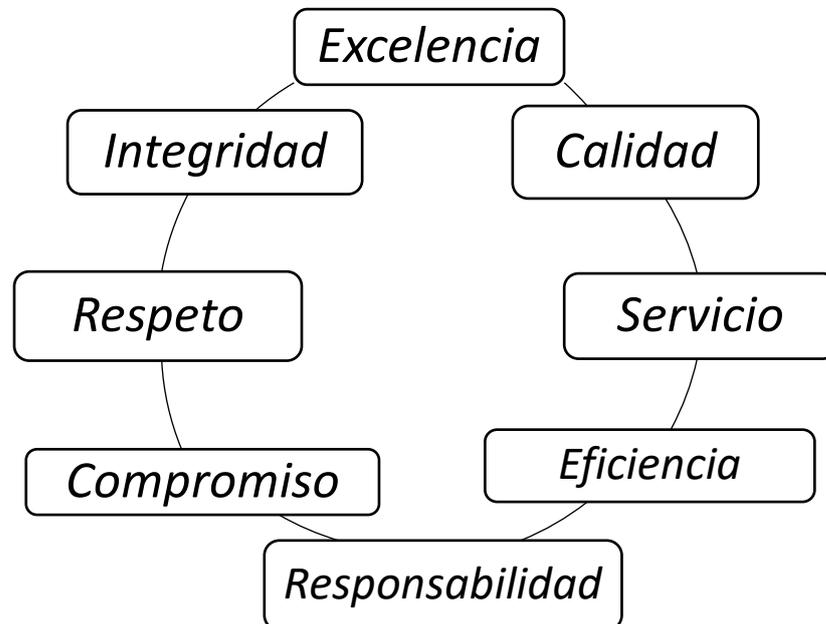


Figura 1. Valores de Grupo Taveras. Fuente: Dpto. Gestión Humana Grupo Taveras.

### 2.3 Servicios que ofrece

- Préstamos personales
- Préstamos hipotecarios
- Préstamos a Pymes
- Financiamiento de vehículos
- Venta de Vehículos
- Venta y compra de inmuebles
- Servicio de Cooperativa
- Almacén de comestibles
- Procesadora de agua

## 2.4 Organigrama de la empresa

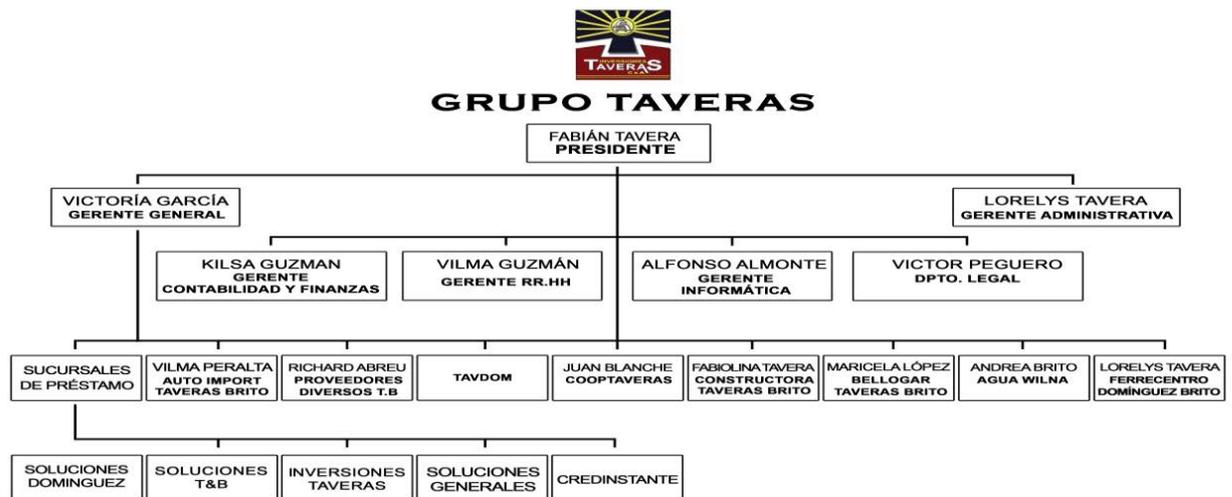


Figura 2. Organigrama Grupo Taveras. Fuente: Departamento de Gestión Humana Grupo Taveras.

## **Capítulo 3. Antecedentes Felicidad Laboral**

### **3.1 Origen de felicidad laboral**

La felicidad laboral nace de la satisfacción laboral, existen diferentes definiciones sobre la felicidad empresarial; Edwin Locke, en 1976 la define como “estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Años más tarde, Davis y Newstrom (2003), la definen como un conglomerado de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Tratándose de esa manera, de una “actitud afectiva un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo”. Mostrando, que el concepto no ha variado mucho desde 1935 cuando Hoppock comenzó a tratar con grandes grupos de gente, desarrollando los primeros estudios sobre el tema (Marchan, 2017, p. 12).

La importancia de buscar la felicidad en el ambiente laboral proviene de la distinción de las personas dentro de las organizaciones. Algunas organizaciones consideran que a lo largo del tiempo la esencia humana puede ser fácilmente reemplazada por máquinas. Hoy en día existen diferentes áreas de trabajo en las cuales se ha preferido automatizar los procesos, reduciendo el personal dentro de las empresas. (Marchan, 2017, p. 12).

En cambio, poco a poco, varias empresas han descubierto que trae beneficios el mecanizar procesos, por medio del flujo de trabajo, del mismo modo se ha podido evidenciar lo importante que es la supervisión, control, y manejo a través de las personas, y la forma en que las personas pueden resolver problemas y retos que se presentan en las organizaciones, que tanto la tecnología como la maquinaria no han logrado reemplazar. (Marchan, 2017, p. 13).

La primera señal de los estudios acerca de la felicidad se centra en un punto positivo del comportamiento humano. La Organización Mundial de la Salud, se refiere a salud como el “estado completo de bienestar físico, psíquico y social y no la mera ausencia de enfermedad o minusvalía (OMS, 1948).” Enfocándose así en tres puntos importantes, uno de ellos es el estado del bienestar físico como psicológico y lo social. Esto quiere decir que la felicidad en el ámbito laboral incluye razones para ser feliz combinada con su estado personal y social. En sus orígenes, “el estudio del comportamiento en las organizaciones se centraba en los aspectos negativos de la psicología humana (burn out, desmotivación, falta de comunicación) pero al pasar los años y con el auge de la psicología positiva eso ha cambiado de forma considerable (Marchan, 2017, p. 18).”

A raíz de ello en el siglo XX, Seligman fue quien estableció la relevancia y la necesidad de conocer a fondo el concepto de felicidad. Dicho de ese modo, toda explicación de felicidad y sobretodo la felicidad laboral, viene de los sentimientos de vida: cómo son las relaciones familiares, laborales y personales, logrando así una vida positiva, siendo este un logro muy importante. Poniendo énfasis al sentirse positivo y feliz dentro de su ámbito laboral, donde los individuos pasan la mayor parte de su tiempo y de su vida (Marchan, 2017, p. 18).

La felicidad se ha convertido en uno de los pilares más fuertes del ser humano. Esta felicidad, resuena en los estados de ánimo de la persona, en su energía y en traspasarla al grupo de trabajo y a las personas más cercanas. Es un factor sumamente modificable, ya que, en situaciones importantes o preocupaciones, esto se ve reflejado directamente en el desempeño de la persona. (Marchan, 2017, p. 18).

La felicidad laboral, entonces se resume como: la capacidad de una organización para brindar y proveer a sus trabajadores las condiciones y procesos de trabajo

adecuados que permitan el buen desempeño de cada uno, logrando así las metas organizacionales y mayor productividad, lo que genera ventaja frente a la competencia (Fernández, 2015).

### **3.2 Felicidad laboral en la República Dominicana**

La Revista Mercado en el 2017 presentó la undécima edición del ranking de las 80 mejores empresas para trabajar en la República Dominicana con ideas innovadoras y prácticas que destacan del Departamento de Gestión Humana.

En el primer puesto se consolida Banco Popular con un liderazgo incuestionable por quinto año consecutivo, con su habilidad de canalizar la diversidad de una nómina compuesta por 7,000 empleados con propuestas innovadoras, que no solo forman parte de su oferta de servicios, sino también de su propia cultura (2017).

El podio lo completan Philip Morris Dominicana y Cervecería Nacional Dominicana, en segundo y tercer puesto, respectivamente (2017).

De acuerdo con Diario Digital "El éxito de las empresas no solo depende del impacto que puedan generar en sus clientes, sino también de los niveles de felicidad laboral de sus empleados" (2019). Al respecto, la firma encuestadora Gallup reveló que, aquellas instituciones donde la felicidad laboral es más elevada obtienen una media en venta de entre 8 mil y 12 mil dólares más por mes.

Pache (2019) considera que las empresas e instituciones deben tener una estrategia para brindar bienestar y felicidad a sus colaboradores, y pone énfasis en que esto no significa en compartir una pizza o tener una sala para jugar Pin Pon o sala de masajes.

“Muchas veces hacemos actividades que implican costos, pero al final son episodios de gratificación momentáneos que pueden ser confundidos con felicidad laboral”, Pache (2019).

En el mismo orden, concluye que la felicidad se relaciona mucho con las emociones positivas recurrentes por ejemplo, planear un programa de liderazgo, programas de capacitación donde los colaboradores sientan que la empresa los apoya y se preocupa por su crecimiento profesional y desarrollo, un ambiente donde haya confianza y el colaborador se sienta comprometido pues ve a la empresa como un lugar donde puede crecer y manifestar bienestar personal (2019).

En República Dominicana existen ya empresas con su propio Departamento de Felicidad Laboral, una de ellas es la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP) en Santo Domingo que instaló en el 2017 una nueva Gerencia, llamada Gerencia de la Felicidad (Santelises, 2018).

“Creamos el Departamento de la Felicidad porque está muy alineado con nuestra estrategia y con nuestra visión como organización de crear bienestar para las personas... y las primeras personas que tenemos son nuestros empleados, nuestros colaboradores”, expresa Amelia Prota, vicepresidenta de Desarrollo Corporativo de APAP (2018).

Amelia Prota detalla que “buscando romper con la formalidad de las entidades financieras y con la pesadez de los lunes” el primer día de la semana vestían polos que decían «Hoy es lunes, ‘toy feli’» (Santelises, 2018).

El impacto llegó también a los clientes, que al cuestionar las razones por las que los lunes eran felices para ellos, recibían detalles de las iniciativas de APAP para fomentar la felicidad y se contagiaban de ese ambiente de alegría (Santelises, 2018).

### **3.3 Investigaciones a nivel internacional de la Felicidad Laboral**

Laborar en una organización tiene muchos retos, y aunque no se vea de esa forma, la felicidad es un reto dentro de las organizaciones pues toda persona desea sentirse a gusto en el lugar donde pasa la mayor cantidad de horas al día (Mercedes, 2017).

Marqué, quien es el director del Instituto de Felicidad Organizacional y Bienestar de Argentina, expresó que “nuestra meta es llevar a todas las organizaciones de Latinoamérica herramientas que generen un mejor estado de bienestar” (2017).

Explicó que los empleados de una organización deben saber cómo se comunican, porque el cambio hay que aprender a enfrentarlo comunicándose de manera acertada y efectiva. “Antes, hablar de felicidad en las empresas era una utopía; pero hemos logrado cambios, porque el bienestar laboral si es posible, es decir, es una distopía” (Marqué, 2017).

La encuesta para la que fueron entrevistados 230 mil empleados de 150 países determinó que: una empresa feliz aumenta un 10% en las calificaciones de sus clientes, tiene un 55% menos de rotación de personal, fideliza un 44% más a sus empleados, tiene un 42% menos de ausentismo, posee un 58% menos de problemas de seguridad y tiene un 40% menos de productos defectuosos (Diario Digital, 2019).

## **Capítulo 4. Aspectos Teóricos de la Felicidad Laboral**

### **4.1 Psicología positiva y felicidad laboral**

La psicología positiva fue propuesta en 2003 por Seligman, la misma se dedica a estudiar aspectos positivos del comportamiento humano, este ofrece un modelo que permite estudiar la felicidad en el ámbito laboral. El modelo es denominado PERMA y con él se defiende que la felicidad se obtiene con emociones positivas, compromiso, sentido de pertenencia, relacionamiento, sentido de propósito y orientación al logro. (Arboleda y Sanín, 2018)

Es importante mencionar que dentro del modelo no hace referencia a los aspectos económicos pues a lo contrario de lo que se cree, el aspecto económico no impacta en la felicidad (Seligman, 2015). Una vez satisfechas las necesidades básicas el aspecto económico no genera efectos relevantes en la felicidad o bienestar de la persona, por lo tanto, si realmente se quiere contribuir con la felicidad de los colaboradores se tienen que contemplar otros aspectos importantes (Arboleda y Sanín, 2018).

La felicidad se puede considerar como una perspectiva de múltiples significados, haciendo énfasis en el estado positivo de las personas y la experimentación de momentos gratos y desarrollo de actividades con propósito (Sanín, 2017). Varios autores consideran la felicidad como todas las emociones positivas y sentimientos que experimenta el individuo en momentos significativos y memorables relacionadas con su vida personal y laboral, donde involucran su familia y su trabajo (Arboleda y Sanín, 2018). Esta comprensión ha sido posible gracias al aumento de estudios hechos con base en la psicología positiva (Carrillo, Feijóo, Gutiérrez, Jara, & Schellekens, 2017,

p.117). Las emociones y los sentimientos positivos son concebidos entonces como el camino para gestionar la felicidad (Moccia, 2016).

En 1998, Martin Seligman, en ese momento presidente de la APA (American Psychological Association) y director del departamento de psicología de la Universidad de Pensilvania, planteó una nueva forma de ver la psicología. Este paradigma ha sido denominado Psicología Positiva y propone como idea central, considerar otra mirada, otro enfoque de la psicología de la preocupación por reparar las peores cosas de la vida, para también construir cualidades positivas. De esta forma, Seligman propone que se aborde el estudio de lo positivo de la experiencia humana desde tres ángulos: en primer lugar, el análisis de las experiencias positivas, en segundo lugar, la aproximación al estudio de las fortalezas psicológicas y, por último, el análisis de las características que configuran y determinan las organizaciones positivas. (Ibarra y Domínguez, 2017)

#### **4.2 Felicidad en el trabajo**

La felicidad en el trabajo son las acciones individuales que lleva a cabo cada colaborador en el ámbito laboral para aumentar su bienestar o la percepción de felicidad que tienen en su organización (Celada, Gomes y Ruiz, 2016).

Es importante diferenciar la felicidad en el trabajo de la felicidad organizacional que es una capacidad que desarrolla una organización para producir bienestar subjetivo en sus trabajadores y ganar una ventaja competitiva difícilmente imitable que permitan el despliegue de sus fortalezas individuales y grupales, para conducir el desempeño hacia metas organizacionales sustentables y sostenibles, construyendo un activo organizacional intangible difícilmente imitable (Celada, et al. 2016).

La felicidad organizacional es una co-responsabilidad entre empresa y trabajador. La responsabilidad definitiva de la felicidad sigue siendo personal. La

empresa no puede hacerse cargo de la felicidad de los trabajadores. Lo que sí necesita hacer una organización es facilitar las condiciones organizacionales para el despliegue del bienestar psicológico y las fortalezas de las personas y los equipos. La felicidad organizacional es una responsabilidad de la empresa. La felicidad en el trabajo es una responsabilidad de los trabajadores (Celada, et al. 2016).

### **4.3 ¿Qué hace feliz a la gente que trabaja?**

Existen cosas que nos hacen sentir bien a mayor o menor escala que otras y las personas siempre están en la búsqueda de la felicidad. En el ámbito laboral las personas casi siempre relacionan la felicidad con los ingresos percibidos, las relaciones que se construyen dentro de la empresa, el reconocimiento por el trabajo hecho, las oportunidades de crecimiento profesional, alcanzar el puesto que tanto sueñan, o trabajar en una empresa reconocida (Caya y Salazar, 2017).

Según Caya y Salazar, todas las personas buscarán un trabajo que les permita cubrir sus necesidades y así sentir satisfacción y eventualmente “felicidad”. Al hablar de necesidades, nos referimos no solo a los materiales, sino también a las cognitivas y afectivas. En realidad, los seres humanos no tienen sólo una motivación o toman un solo factor en cuenta para sentirse plenos y felices, de ahí deriva la complejidad de encontrar los factores precisos que determinan la felicidad para que así las empresas puedan darles a los trabajadores los recursos correctos. Para esto, primero es necesario revisar las teorías que definen y explican las necesidades, las motivaciones, entre otros (Pág. 43, 2017).

Muchas organizaciones se enfocan en complacer las necesidades materiales con un salario atractivo, pero no se dan cuenta que esta necesidad no es la más importante.

Identificar las necesidades de los colaboradores dejará un mejor beneficio ya que se conocerán y se establecerán las relaciones bilaterales, es decir los jefes y supervisores conocerán las necesidades de sus colaboradores y estos mismos aportarán una mejor calidad de trabajo y añadirán mayor compromiso con la empresa. (Caya y Salazar, 2017)

Para Marks (2015), fundador del Blog Happiness Work, y conferencista, las 5 maneras de lograr la felicidad en el trabajo es tratar a las personas de manera justa, ponerle retos, fomentar las buenas relaciones y el trabajo en equipo y empoderar a los trabajadores.

Según Marks (2015) la felicidad conduce al éxito y de esto es de lo que trata la vida, por ejemplo cuando hay colaboradores felices trabajando en grandes empresas, los accionistas reciben mayores beneficios y por tanto los mismos colaboradores, porque las personas felices son más creativas y tienen mejor desempeño. Siendo así, una empresa debe buscar que sus colaboradores aporten mucho más de lo que exige su contrato de trabajo es decir la milla extra. El compromiso de sus colaboradores y su disposición a dar lo mejor de ellos por el bien de la empresa le ayudará a crear diferencias y ventajas frente a la competencia (Caya y Salazar, 2017).

#### **4.4 Factores que influyen en la felicidad laboral**

Según Rodríguez (2018) Automatic Data Processing, proveedor global de soluciones de Gestión del Capital Humano, determino en su informe de "The Workforce in Europe 2018" donde entrevisto a 10,000 trabajadores de Europa que, el estrés, la discriminación y el nivel de productividad intervienen directamente en qué tanto los colaboradores pueden ser felices y divertirse en el trabajo.

1. Estrés y salud mental: El estrés es un factor del bienestar mental que afecta directamente la felicidad y estabilidad de los trabajadores; y a parte puede provocar serios problemas para las empresas; una menor productividad y motivación, y mayor absentismo. Según las conclusiones de “The Workforce in Europe 2018”, el 18% de los encuestados dicen que soportan estrés diariamente y tres de cada diez se sienten tan estresados que están pensando en buscar un nuevo trabajo. Además, el 14% de los encuestados cree que su compañía no tiene ningún interés en su bienestar mental en absoluto.

2. Discriminación: Según cifras de ADP, el 37 % de los trabajadores españoles se ha sentido discriminado en el trabajo a pesar de que existe una normativa europea que obliga a las empresas a asegurar un tratamiento igualitario de los empleados y a combatir todo tipo de discriminación por motivos de sexo, raza u origen étnico, religión o creencias, incapacidad, edad u orientación sexual.

3. Productividad: la pérdida de productividad no es la única repercusión de la infelicidad laboral en las empresas; también se refleja en la facturación. Si se pierden empleados, también se pierden ingresos. Los colaboradores que gozan de una buena salud emocional y se sienten apoyados y respaldados son más productivos. La productividad, uno de los principales impulsores del éxito y de los resultados económicos, es una cuestión clave para las empresas a nivel global.

#### **4.5 Relación de las teorías motivacionales con la felicidad laboral**

La teoría de las expectativas afirma que un individuo tiende a actuar de cierta manera con base a la expectativa de que después de una acción se presentará un resultado dado y el atractivo de ese resultado para el individuo. Esta teoría incluye tres variables o relaciones:

1. Expectativa, o vínculo entre el esfuerzo y el desempeño: es la probabilidad percibida por el individuo de que ejercer una cantidad dada de esfuerzo producirá cierto nivel de desempeño.
2. Medio o vínculo entre el desempeño y la recompensa: es el grado al que el individuo cree que desempeñarse a un nivel en particular es un medio para lograr el resultado deseado.
3. Valencia o atractivo de la recompensa: es la importancia que el individuo otorga al resultado o recompensa potencial que se puede lograr en el trabajo. La valencia considera tanto los objetivos como las necesidades del individuo.

La teoría de las expectativas establece que los individuos se sentirán más motivados a realizar el trabajo con buen humor cuando creen que eso lo llevará a obtener una buena evaluación de su desempeño; que una buena evaluación les proporcionará recompensas organizacionales como bonos, aumentos de salario o ascensos; y que las recompensas cumplirán sus metas personales.

Esta teoría, desarrollada por Víctor Vroom en el año 1964, parte del concepto de expectativa, que es sinónimo de resultado, que se define como la creencia de que un comportamiento particular producirá un resultado particular; los individuos, como seres pensantes y razonables, tienen creencias y abrigan esperanzas y expectativas respecto a eventos futuros en sus vidas. La gente se sentirá motivada a realizar cosas a favor del cumplimiento de una meta si está convencida del resultado que le puede brindar esta, y si comprueba que sus acciones conducirán efectivamente a alcanzarla.

En el ámbito del trabajo significa que prefieren dar el máximo de sí para que les produzca el mayor beneficio o ganancia posible. Pondrán mucho empeño si consideran que conseguirán determinadas recompensas, como el aumento de sueldo o un ascenso.

Vroom (1964) parte de la teoría de campo formulada por Lewin (1951) y, al igual que él, utiliza el concepto de valencia para definir la satisfacción que se espera obtener de un hecho determinado. La valencia es la atracción de una meta, de modo que Vroom postula que las recompensas obtenidas con la realización del trabajo serán más o menos valiosas para el trabajador en función del valor que éste le conceda y del grado en que percibe que un aumento en el rendimiento llevará, de hecho, a la consecución de dichos premios.

Por ejemplo, en ocasiones, unos determinados beneficios sociales concedidos por la empresa (movilidad, dieta, vacaciones, etc.) no tienen el efecto motivador que se esperaba. La razón, según esta teoría, es que los trabajadores valoran poco dichos beneficios sociales; en suma, tienen una valencia baja para ellos.

Por otro lado, las personas practicarán aquellas conductas que prevén les permitirá conseguir las metas con alta valencia para ellos. De esta forma, si un trabajador desea una promoción (valencia alta), tenderá a actuar de la forma que estima adecuada para conseguirla:

1. Si en la empresa existen unos criterios válidos de promoción, uno de los cuales son los resultados de las evaluaciones del rendimiento, realizados anualmente, el trabajador se esforzará por mejorar en dichas evaluaciones.
2. Si, por el contrario, en la empresa no existen unos criterios válidos de promoción, y lo que los trabajadores saben, o suponen, es que en la organización se promociona a dedo, según las simpatías del jefe, e independientemente de la cantidad y calidad del trabajo realizado, es fácil que el operario que desee promocionar se desentienda de obtener un buen rendimiento y fije sus esfuerzos en llevar la cartera al jefe para conseguir sus simpatías.

3. Si la situación que se da en la empresa en la ausencia de posibilidades de promoción, el trabajador probablemente abandonará la organización para ingresar en otra donde poder conseguir la meta que desea, independientemente de las recompensas que le ofrezca su empresa actual.

En resumen, se puede decir que, en la teoría de Vroom, la satisfacción en el trabajo refleja el grado en que una persona encuentra que su trabajador le resulta deseable, en cuanto le permite alcanzar sus metas personales.

Según Maslow (2012) la teoría de las necesidades se concentra en lo que requieren las personas para conseguir vidas exitosas, en particular con relación a su trabajo. En esta teoría las personas se motivan para satisfacer diferentes necesidades en cierto orden jerárquico.

Teoría de los dos factores de la motivación: fue desarrollada por Frederik Herzberg en los cincuenta, la cual considera que tanto la satisfacción como la insatisfacción surgen por dos factores diferentes, por un lado el primer factor es el higiénico que se refiere al factor de insatisfacción y por otro lado están los motivantes o satisfactores. En cuanto a la clasificación que hace Herzberg señalando a los factores higiénicos como no satisfactorios, no se está del todo de acuerdo; debido a que se considera que tanto el salario, como la seguridad social logran la satisfacción de las necesidades fisiológicas, (medios necesarios para obtener una digna condición de vida), que como bien las señala Maslow (2012), son necesidades indispensables para poder obtener un nivel jerárquico superior.

Teoría ERG: desarrollada por Clayton Alderfer, donde está en la misma sintonía que Maslow en cuanto a la motivación de los trabajadores ya que especifica que las necesidades se pueden clasificar en jerarquías. Es importante destacar que la teoría ERG

difiere de la de Maslow en dos puntos: En primer lugar, Alderfer señala que las necesidades tienen tres categorías que son las siguientes:

1. Existenciales (las mencionadas por Maslow)
2. De relación (relaciones interpersonales)
3. De crecimiento (creatividad personal)

En segundo lugar, opina que cuando las necesidades superiores se ven frustradas, las necesidades inferiores volverán, a pesar de que ya estaban satisfechas.

Con respecto a esto no coincidía con Maslow, ya que éste comentaba que al satisfacer la necesidad perdía su potencial para motivar una conducta. Además, considera que las personas ascendían constantemente por la jerarquía de las necesidades y no volvían atrás, en cambio para Alderfer las personas subían y bajaban por la pirámide de las necesidades, de tiempo en tiempo y de circunstancia en circunstancia.

Teoría de las Metas: teoría desarrollada por el psicólogo Edwin Locke, en la cual se determina que las personas se imponen metas con el objetivo de lograrlas. Para alcanzar la motivación de los trabajadores, éstos, deben obtener las habilidades necesarias para llegar a lograr sus metas.

Distintos autores describen a la motivación laboral como una herramienta muy factible a la hora de incrementar el desempeño de los colaboradores ya que proporciona el aumento de animarlos a que lleven a cabo sus actividades y que además las realicen con agrado lo que proporciona un alto rendimiento de parte de la empresa.

Para el área de Gestión Humana es muy conveniente conocer teorías como estas para tener un panorama amplio sobre la tipología de las necesidades que pueden tener los colaboradores de una organización, entendiendo que existen unas mínimas que

deben garantizarse y que su satisfacción puede aportar al desarrollo de las personas y ser un puente para la obtención de la felicidad, dicho de otra manera, generar las condiciones necesarias para lograr la felicidad laboral (pág. 22).

Así como bienestar o la felicidad en el trabajo se pretende tener motivación laboral entendiéndose como una forma de incentivo o de impulso personal atribuido a algún factor ya sea interno o externo pero independiente refuerza nuestra conducta, dentro de la motivación existen variedad de teorías cada una muestra una postura distinta de la causa de la motivación en un sujeto.

Sin embargo el concepto de Frederick Herzberg se muestra de manera completa la motivación laboral porque señala que intervienen los factores higiénicos (políticas y administración, supervisión, relación con el supervisor, condiciones de trabajo y sueldos, relación con los compañeros, vida personal, relación con los subordinados, estatus y seguridad) que tratan de evitar la insatisfacción laboral y los factores motivadores (logro, reconocimiento, el trabajo mismo, responsabilidad, ascenso y crecimiento) que elevan la satisfacción y por ende la productividad laboral.

Lo que se evidencia en esta teoría es que se ve la importancia de comprender todas las dimensiones que implica ser un trabajador y que satisfaciendo estas, se podría pensar como parte de una estrategia para generar ambientes y condiciones laborales sanas y como resultado altos niveles de productividad (pág. 23).

Entiéndase como productividad “El resultado de un sistema inteligente que permite a las personas en un centro de trabajo optimizar la contribución de todos los recursos materiales, financieros y tecnológicos que concurren en la empresa, para producir bienes y/o servicios con el fin de promover la competitividad de la economía

nacional, perfeccionar la sustentabilidad de la empresa, así como de mantener y ampliar la planta productiva nacional e incrementar los ingresos de los trabajadores.”

#### **4.5.1 Beneficios de la motivación laboral**

Prieto (2013) señala que cada vez que las empresas se preocupan por el capital humano, su imagen mejora, no solo porque lo hace, sino por los resultados que esto deriva, como:

- a) mayor compromiso con la empresa que genera mayor implicación de parte del empleado.
- b) Mejora el rendimiento laboral ya que, al sentirse bien en el trabajo, producen con eficiencia y eficacia, generando mayores beneficios para la empresa.
- c) Generación de más y mejores que se transmiten a los superiores, las personas se vuelven creativas y rinden más en el trabajo.
- d) Menores inconvenientes para la empresa, menos accidentes laborales, asistencia puntual del personal, mejores relaciones interpersonales, disminuyen los niveles de estrés; esto conlleva a evitar o disminuir pérdidas económicas para el negocio.
- e) Incrementa los niveles de competitividad empresarial, debido a que el personal se siente bien y a gusto en su trabajo y preparado para enfrentar mejor los cambios del mundo globalizado en que hoy se compite.
- f) Menos fugas de cerebros, ya que al sentirse bien en su área de trabajo y motivados en su empleo, tienden a quedarse, aunque otras les ofrezcan mejores condiciones.
- g) Mejor imagen de la empresa como buen empleador, aspecto que atrae trabajadores valiosos.

#### **4.6 Cultura organizacional & la felicidad laboral**

La cultura organizacional ha sido un tema de controversia durante muchos años ya que, existen variaciones teóricas en su concepto y relevancia. La mayoría de las personas que han estudiado y analizado el término de cultura organizacional la relaciona con los valores, filosofía, mitos y otros conceptos que comparten dentro de las organizaciones (Rivera, Carrillo, Forgiony, Nuvar y Roza, 2018).

Del mismo modo, la cultura organizacional tiene conexión con la forma en que se relacionan e interactúan las personas, sus actitudes dominantes y sus aspiraciones. La cultura puede favorecer o complicar la solución de situaciones incómodas relacionadas a la integración interna y adaptación al entorno (Rivera, et al. 2018).

La cultura organizacional se ha descrito cómo las tradiciones, valores, principios y forma en que se hacen las cosas que inciden en la manera en que actúan los colaboradores de la organización. Las empresas que tienen sus valores bien definidos y que son divulgados por los colaboradores, tienen mayor probabilidad de que sus colaboradores tengan un alto desempeño y sean más leales (Segredo, Garcia, León y Perdomo 2017).

Según Segredo, et al. (2017) se definen como elementos básicos de la cultura organizacional los siguientes conceptos:

- Conjunto de valores y creencias esenciales: los valores son afirmaciones de lo que está bien o mal en una organización. Creencia es lo que las personas perciben de una acción y sus consecuencias. Valores y creencias se concretan por medio de normas, cuyo papel es percibir el comportamiento esperado.

- La cultura compartida: son las creencias y valores que todos los miembros de la organización creen y se identifican con ello, es decir que no basta con que una sola persona crea o acepte, es algo que debe ser mutuo.
- Imagen integrada: es lo que identifica una empresa de otra, es decir es la identidad de cada empresa, que las hace únicas, lo que proporciona coherencia frente al exterior y permite que los colaboradores se identifiquen con ella.
- Fenómeno persistente: quiere decir resistencia al cambio, sin embargo la cultura evoluciona constantemente.

Las características que diferencian una cultura de otra son las siguientes:

- Iniciativa individual: el grado de libertad, responsabilidad e independencia que tiene cada persona.
- Tolerancia del riesgo: el grado en el que los colaboradores se animan a ser creativos, innovadores y a asumir retos.
- Control: cantidad de reglas y supervisión directa que se ejerce para controlar un grupo específico de colaboradores.
- Identidad e integración: grado en que los colaboradores se sienten identificados con la organización, de una manera coordinada no solo individualmente sino como un conjunto entre diferentes áreas.
- Sistema de incentivos: grado en que los incentivos u otros beneficios se basan en factores tales como el rendimiento frente a factores como la antigüedad o el favoritismo.
- Tolerancia del conflicto: grado en que los colaboradores tienen la libertad de dar su opinión acerca de los conflictos y críticas de forma abierta.

- Modelo de comunicación: el grado en que la comunicación llega a las diferentes áreas según la jerarquía formal que existe en la empresa.

Las organizaciones son la expresión de una realidad cultural, que están llamadas a vivir en un mundo de permanente cambio, tanto en lo social como en lo económico y tecnológico, o por el contrario, como cualquier organismo, encerrarse en el marco de sus límites formales (Segredo, et al 2017).

La cultura organizacional sirve de referencia a los miembros de la organización y da las pautas acerca de cómo las personas se deben manejar en la misma. En muchas ocasiones la cultura es tan evidente que se puede ver que la conducta de las personas cambia en el momento en que traspasa las puertas de la institución Segredo, et al (2017).

Según Segredo, et al (2017) la cultura cumple una serie de funciones dentro de la empresa, las cuales son:

1. Definir los límites hasta los que los comportamientos difieren unos de otros.
2. Transmitir un sentido de identidad a sus miembros.
3. Facilitar la creación de un compromiso personal con algo más amplio que los intereses personales del individuo.
4. Incrementar la estabilidad del sistema social.

Según Segredo (2017) "La cultura es el vínculo social que ayuda a mantener unida a la organización al proporcionar las normas adecuadas de cómo se deben comportar y expresar los trabajadores" (p. 94).

#### **4.6.1 Tipos de cultura organizacional**

La administración nunca es igual en todas las organizaciones y puede incluir funciones diferentes, de acuerdo con las condiciones internas y externas de la organización, según estas características se presentan cuatro tipos de cultura organizacional Rivera, et al (2018).

Según Rivera, et al. (2018) los cuatros tipos de cultura organizacional se definen como:

1. Sistema autoritario coercitivo, su principal característica es que los gerentes tienen poca confianza en sus subordinados, y rara vez los involucran en el proceso de toma de decisiones, por ende, la gerencia toma las decisiones y las transmite en línea descendente empleando amenazas y coacción
2. Autoritario benevolente, y se caracteriza porque los gerentes dan órdenes, sin embargo, los empleados tienen alguna libertad para comentar acerca de las mismas, se da flexibilidad, dentro de los límites acordados y se recompensan los logros obtenidos, no obstante, la actitud de los gerentes es condescendiente hacia los colaboradores y estos a su vez son cautelosos para dirigirse a los mismos.
3. Consultivo, en este sistema fijan metas desde la dirección, las cuales son discutidas con los colaboradores quienes tienen la autorización para tomar sus propias decisiones sobre la forma en la que desempeñan sus tareas.
4. Participativo, se caracteriza porque la administración tiene la confianza total sobre los colaboradores, la toma de decisión puede ser de cualquier lado, el ambiente se toma amigable entre la jerarquía y se caracteriza por la confianza mutua.

#### **4.6.2 Características principales de la cultura organizacional**

De acuerdo con Rivera, et al. (2018) existen varias características que complementan la cultura organizacional, entre ellas:

1. Regularidad de los comportamientos observados: la principal herramienta de trabajo para comprender el comportamiento es el lenguaje, así mismo, se diferencian por sus comportamientos y acciones desarrollados rutinariamente en la organización. Esos rituales que están en la vida diaria de la organización reafirma lo que es importante para la misma, así como lo que se espera por sus miembros.
2. Normas: Las normas defiende lo que la persona debe ser, que a su vez es la aplicación de la práctica de los valores. Esos aspectos son como códigos de conducta que regulan el comportamiento de los miembros de la organización.
3. Valores dominantes: Los valores dominantes son las convicciones que se tiene como organización para cumplir sus objetivos, su base es moral y es un pilar de la cultura corporativa.
4. Filosofía: La filosofía en las organizaciones son aquel conjunto de creencias y valores que comprenden la esencia de la misma, y que sus miembros se rigen bajo ella.
5. Reglas: Los reglamentos son fundamentales, puesto que, guían el comportamiento de los miembros al interior de la organización.
6. Clima organizacional: conjunto de percepciones de los individuos respecto a su medio interno de trabajo, es decir, que esto ha de reflejar la integración de los elementos personales en combinación con los elementos de la organización.

La cultura organizacional definida por Chiavenato (2010) y citada por Carro, Sarmiento y Rosano (2017) "se percibe u observa a sí misma por medio de sus efectos

y consecuencias, con la capacidad de reflejar la mentalidad que predomina en la organización. La describe «como un iceberg, en la que en la parte superior que sale del agua sólo están los aspectos visibles o superficiales que se observan en la organización y que son consecuencia de su propia cultura'' De esta forma, el tipo de edificio, los colores utilizados, el espacio, los tipos de oficinas y mesas, los métodos y procedimientos, las tecnologías utilizadas y aplicadas, los nombres y descripciones de los puestos, así como las políticas de administración de recursos son algunos de los aspectos visibles que se pueden considerar.

En la parte oculta o sumergida están los aspectos invisibles y profundos, cuya observación y percepción es más complicada. En esta parte están las consecuencias y aspectos psicológicos de la cultura, como los «patrones de influencia y poder, las percepciones y actitudes de las personas, sentimientos y normas grupales, valores y expectativas y relaciones afectivas»

## 4.7 Transversalización de los aspectos influenciadores de la felicidad

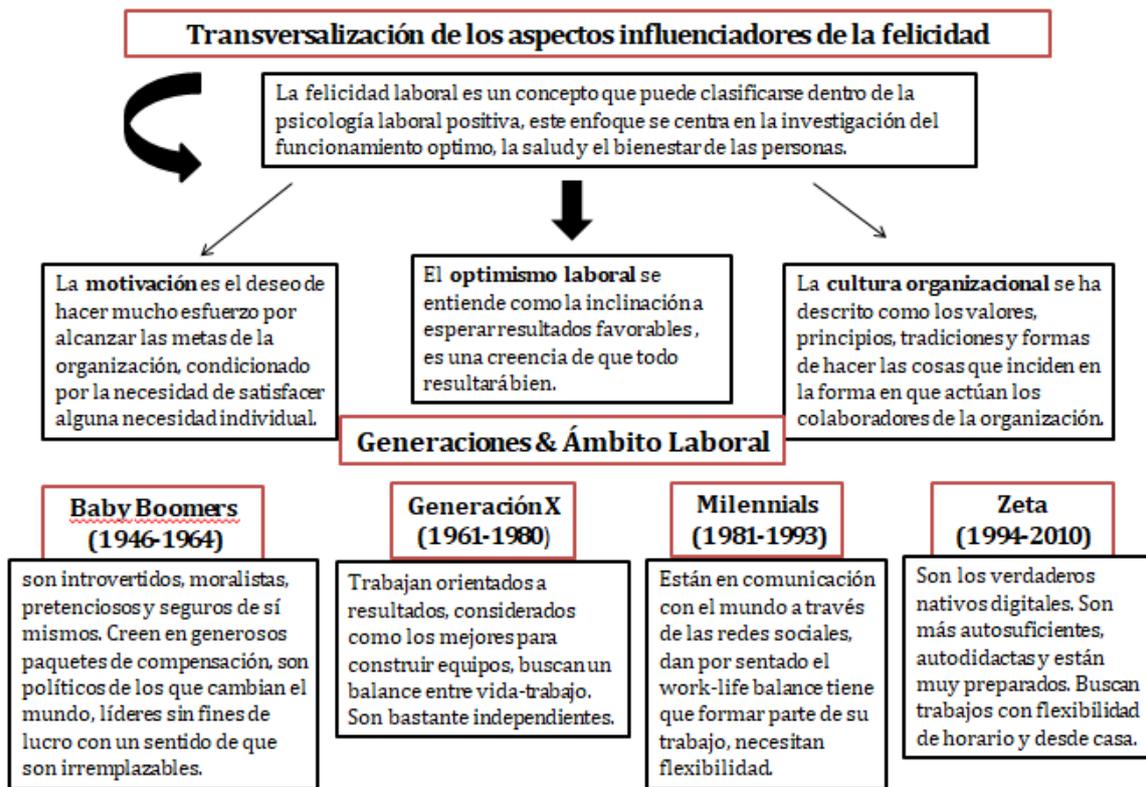


Figura 3. Transversalización de los aspectos influenciadores de la felicidad. Elaboración: Propia.

En la figura anterior, se pueden visualizar varios aspectos que se relacionan directamente con la felicidad laboral, el tema de las generaciones hay que tenerlo presente ya que las generaciones más predominantes actualmente en el ámbito laboral son la generación X, Millennials y Zeta, y cada uno tiene una perspectiva de ambiente de trabajo y motivaciones diferentes.

## 4.8 La ‘‘U’’ de la felicidad

Cuando se habla del tema de la felicidad mayormente cada persona tiene su propia opinión personal respecto a lo que significa. Hay personas que piensan que la felicidad no existe o que la felicidad son momentos o que se trata de algo subjetivo. Cuando realmente en términos de lo que dice señala la medicina se conoce como bienestar subjetivo percibido, es decir que es algo que puede ser medido (López, 2017).

Según López, la felicidad como tal, sí existe. Pero esta debe ser interpretada como una “sensación” de fondo que facilita o condiciona el bienestar. Es importante diferenciar entre “nivel de vida” y “calidad de vida”. Se define como nivel de vida al ingreso económico que puede tener una persona. En cambio, la calidad de vida se refiere a lo que percibe la persona entre lo que tiene (realidad vivencial) y lo que desearía (expectativa), (2017).

#### **4.8.1 La curva de la felicidad**

Es un modelo que ha sido analizado por numerosos trabajos de investigación y en diferentes partes del mundo logrando un acuerdo conforme a su aplicación en términos generales. Se entiende que por cuestiones vivenciales y existenciales el condicionamiento para el estado de felicidad puede variar a lo largo de la vida.

Sucede que la primera cúspide de bienestar se visualiza grosso modo a la edad de 20 años, en ese momento las personas sienten que se encuentran en un camino de ida, con proyectos, con metas que cumplir, con expectativas nuevas, con retos, y con toda una cantidad de oportunidades que el destino le ofrece.

Mientras pasa el tiempo, las personas van comprendiendo y visualizando su realidad y la curva va descendiendo poco a poco.

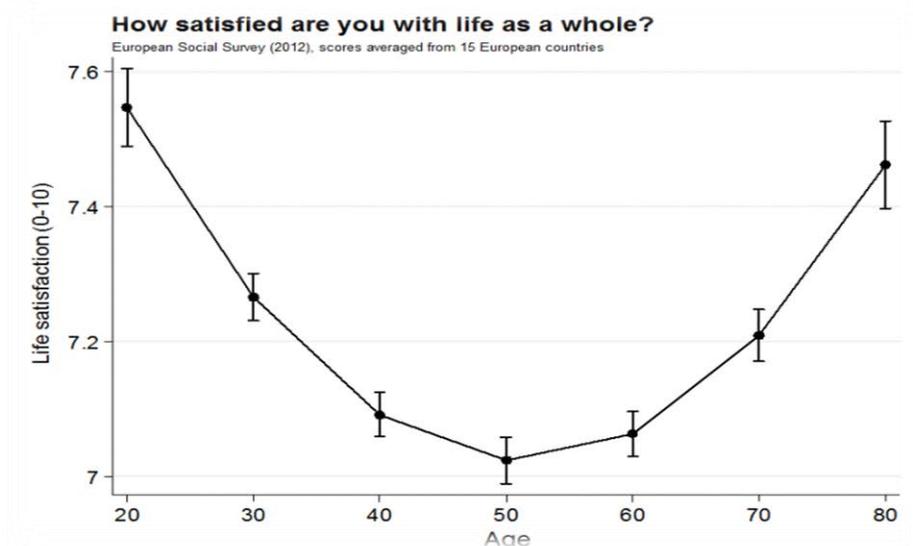


Figura 4, Encuesta Social Europea (2012), puntajes promedios de 15 países europeos. Fuente: David G. Blanchflower & Andrew J. Oswald, 2008.

En el gráfico anterior se puede visualizar que llegando a la edad de 40 y 50 años, corresponde a la parte inferior de la curva. Se considera que la etapa que va entre los 40 a los 50 años muchas veces se evidencian crisis, análisis de logros y metas alcanzadas, valoración de la condición de vida, cuestionamientos de si se hizo todo lo que quería, y todo esto puede llegar a volverse en una crisis existencial, ya que las personas sueñan con lograr ciertas metas en la vida y se tienen expectativas muy altas, cuando no se logran y se choca con la realidad puede ser frustrante.

Superados los 50 años se inicia una vez más el camino ascendente de "U". Después de los 50 años en adelante se empiezan a valorar las cosas que antes se veían sin valor. Las personas van comenzando a percibir otras razones que les causan felicidad. Razones como la familia, los hijos, los nietos, su pareja, y se incorporan en nuevas actividades según su edad que los va llenando de felicidad y satisfacción.

En esa etapa de la curva es entonces cuando las personas ya no piensan en qué pueden lograr sino que es una etapa donde se valora más lo que se ha logrado con el pasar del tiempo (López, 2017).

Todo este tema de la "U" de la felicidad, se considera también parte importante de la felicidad laboral, ya que como se demuestra en la curva, en la edad de los 20's se experimenta un bienestar elevado, de modo que se tienen muchas expectativas de lo que se pueda lograr, o lo que el destino tenga preparado para cada persona, para aquellas que creen en el destino, debido a esto, en los mismos departamentos de Gestión Humana se puede evidenciar la cantidad de personas jóvenes aplicando a vacantes de alto nivel, pues una de las motivaciones a esa edad, con expectativas tan altas de lograr el éxito, es el dinero (López, 2017).

#### **4.9 La rueda de la vida**

Cuando se analiza la "U" de la felicidad lleva automáticamente a descomponer o distinguir lo que es la rueda de la vida.

La rueda de la vida es una técnica que proviene del coaching, cuyo objetivo es el autodiagnóstico y reflexión acerca de las diferentes esferas que componen la vida. Esta herramienta, creada por Paul J. Meyer, permite una evaluación del grado de satisfacción global y parcial en distintas áreas de funcionamiento, fomentando la identificación de aquello en lo que se debe mejorar, el proceso de toma de decisiones, la dirección y el establecimiento de un plan de trabajo de acuerdo con unos objetivos sobre el desarrollo de la persona (Kubler, 2013).

La "U" de la felicidad lleva al significado de como rodar para estar en el equilibrio de la rueda de la vida.

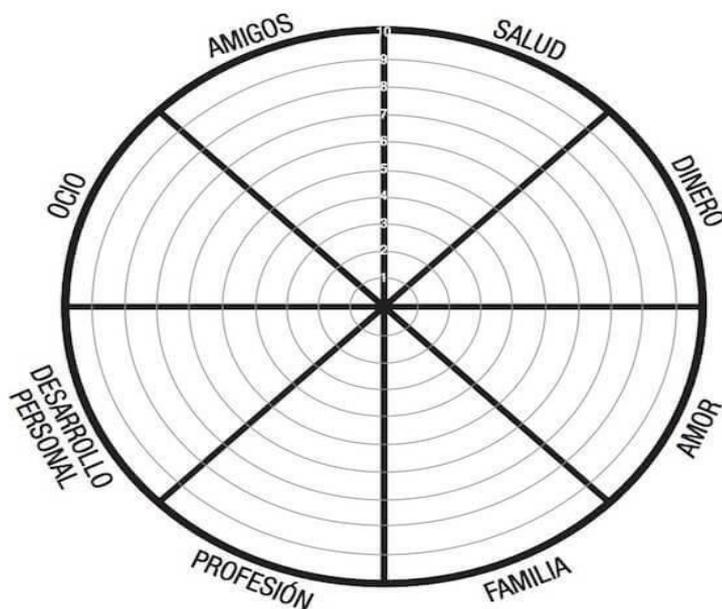


Figura 5, Rueda de la vida. Fuente: Revista Psicología Online, 2019.

Como se puede visualizar, la rueda de la vida la conforman varios aspectos importantes que son, el desarrollo personal, profesión, familia, amor, dinero, salud, amigos y ocio. Cada uno desarrollado en diferentes etapas de la vida, y que llevan a las personas a cierta satisfacción personal y felicidad.

Quienes no logran girar sus vidas con cierto equilibrio con estos aspectos que presenta la rueda de la vida, o bien entender las fases que según circunstancias se desarrollan sea negativa o positiva y sacar potencial provecho de ello, difícilmente podrán sentir los estadios de felicidad y mucho menos estarán en condición de equilibrar vida-trabajo y poder subsistir.

## **Capítulo 5. Marco Conceptual**

### **5.1 Felicidad Laboral**

Es lograr el bienestar de los colaboradores en la empresa, a través de un buen clima laboral, un cómodo espacio de trabajo, motivación oportunidad de desarrollo profesional y reconocimiento en el trabajo (Brime, 2017).

### **5.2 Satisfacción laboral**

Es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, estas acciones pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia ciertas facetas específicas del mismo. Por lo anterior, la satisfacción laboral es básicamente un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas en diversos aspectos de su trabajo (Sánchez, Magda et. al, 2017).

### **5.3 Cultura organizacional**

Según Edgar K. Schein, uno de los autores que con mayor rigor y profundidad ha estudiado el concepto de cultura en las organizaciones, y la define como: “el conjunto de normas y valores que caracterizan el estilo, filosofía, la personalidad, el clima y el espíritu de empresa. Junto a estos atributos, también se refiere al modo de estructurar y administrar los recursos materiales y humanos, que la configuran como la influencia del entorno en el que se encuentra (2019).

### **5.4 Motivación laboral**

La motivación, dentro del ámbito laboral, actualmente es definida como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados; por esto, en el ámbito laboral es importante

conocer las causas que estimulan la acción humana, ya que, mediante el manejo de la motivación, entre otros aspectos, los administradores pueden operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros se sientan más satisfechos (Manjarrez, Boza, Mendoza, 2019).

## **Parte III: Marco Metodológico**

### **Capítulo 6. Metodología de la Investigación**

En este capítulo se desarrolla la metodología que fue utilizada en la investigación, la cual describe la forma en cómo se llevó a cabo el proceso de recopilación de datos, el método que fue utilizado para la creación del instrumento, el tipo de investigación, la fuente de obtención de los datos, entre otros detalles importantes.

#### **6.1 Perspectiva Metodológica**

El enfoque escogido para esta investigación es cualitativo ya que los datos recopilados asumen una realidad subjetiva. De acuerdo con Maanen (1983) la investigación cualitativa posee un enfoque interpretativo naturalista hacia su objeto de estudio, por lo que estudia la realidad en su contexto natural, interpretando y analizando el sentido de los fenómenos de acuerdo con los significados que tiene para las personas involucradas.

#### **6.2 Diseño de la investigación**

Esta investigación se considera no experimental y de campo debido a las variables que se contemplan en la investigación, ya que dichas variables no hacen ninguna alteración al ambiente natural de los hechos.

#### **6.3 Tipo de investigación**

El tipo de investigación es descriptiva ya que se encarga de describir la población, situación y fenómeno alrededor del cual se centra el estudio. Según Mario Tamayo la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e

interpretación de la naturaleza actual y la composición o proceso de los fenómenos (2019).

#### **6.4 Unidad de análisis, población, muestra y tipo de muestreo**

La población de esta investigación son todos los colaboradores que trabajan actualmente en la empresa, que son un total de 114 y utilizados como muestra un total de 72 colaboradores que representa el 63.3% del total de colaboradores en la empresa. El tipo de muestreo utilizado fue el muestreo estratificado ya que la muestra incluye subgrupos representativos, divididos por edad, sexo y nivel de operatividad en la empresa, es decir área de trabajo dígase, nivel operativo o mandos medios.

#### **6.5 Fuentes primarias y secundarias**

##### **6.5.1 Fuentes primarias**

Las fuentes primarias de la investigación son los colaboradores que de manera voluntaria realizaron la encuesta utilizando el instrumento diseñado para obtener los datos y medir el grado de felicidad laboral en Grupo Taveras.

##### **6.5.2 Fuentes secundarias**

Las fuentes secundarias están enfocadas en las informaciones adquiridas de diversas tesis nacionales e internacionales, libros, artículos, documentos de archivos, revistas digitales, videos de YouTube y sitios web relacionados a la felicidad laboral.

## **6.6 Métodos de investigación**

El método de la investigación es deductivo y analítico ya que se busca explicar un tema general basado en el grado de felicidad que sienten los colaboradores al pertenecer a la empresa para llegar a una conclusión específica.

## **6.7 Técnicas e instrumentos utilizados**

El instrumento que se utilizó para poder cuantificar el grado de felicidad fue una encuesta de elección múltiple, teniendo como medidor una escala descriptiva de Siempre – casi siempre – A veces – Casi Nunca- Nunca. Fue diseñada por los autores Ramírez García, García Álvarez y García Del Junco. La encuesta fue aplicada virtualmente, con un link enviado a los colaboradores que los llevaba directamente a la plataforma de Forms donde se encuentra la encuesta.

## **6.8 Métodos y técnicas de análisis de datos**

Los datos fueron recogidos por medio de un cuestionario de 30 ítems, el cual está basado en algunos de los tópicos establecidos en la prueba psicométrica de felicidad laboral del trabajo realizado por Del Junco (2013). Dentro de este instrumento, se tomaron como referencia algunas preguntas que están relacionadas a la investigación, como también hay preguntas de autoría original. Se realizaron dos preguntas de control que son la edad y el sexo.

El instrumento también consta de varios indicadores que son:

- Estado personal de trabajador
- Sentido de pertenencia
- Reconocimiento y recompensa
- Comunicación interna corporativa

- Relaciones empleador-colaborador
- Orientación al logro y crecimiento
- Condiciones y Ambiente de trabajo

## **6.9 Fases del proceso de investigación**

La investigación inició con la elección del tema a mediados del mes de febrero, posteriormente, continuó con la elaboración de la primera parte la cual es la presentación del problema, en el mes de marzo. Luego, en los meses de agosto y septiembre se trabajó en la recolección de datos y avances del marco teórico, de principio a fin, el cual conlleva a realizar modificaciones significativas en la orientación de la investigación, los objetivos y los planteamientos originalmente establecidos. Más adelante en noviembre se construyó el marco metodológico y el instrumento de evaluación, por igual, se verificó la confiabilidad y validez del instrumento. Más tarde se aplicaron pruebas piloto para poder validar el instrumento, se eligieron a dos personas para validar el entendimiento del instrumento y las respuestas fueron satisfactorias. En el mes de noviembre se evaluó todo el personal requerido de la empresa y se recopilaron los datos satisfactoriamente.

El instrumento utilizado fue validado por los profesores Germania Estévez, Mariela Santos y Gisela Ramos, las cuales manifestaron que las preguntas están adecuadas a la investigación y cumplen con los criterios requeridos por la universidad.

## 6.10 Tabla de operacionalización de variables

Objetivos Específicos	Variable	Definición de Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Técnica	Instrumento	No. De Preguntas
Analizar la felicidad de los colaboradores en relación a la cultura organizacional	felicidad de los colaboradores en relación a la cultura	La cultura organizacional se puede ver manifestada en los colaboradores, tanto en su clima laboral como en su satisfacción laboral porque la cultura representa la empresa en general.	Muy existente	El colaborador se siente satisfecho y orgulloso de pertenecer a la organización	Ordinal	Encuesta	Elaboración Propia	6,7,8,9,10
			Moderadamente existente	El colaborador no se siente ni satisfecho ni quiere renunciar a su trabajo, pero puede que se sienta desmotivado.	Ordinal			
			Para nada existente	El colaborador no se siente identificado con la misión, visión y valores de la empresa, no siente que la empresa le ofrece un buen clima laboral.	Ordinal			
Definir elementos o factores de la felicidad organizacional, adquiriendo herramientas para implementarla.	Definir factores de la felicidad laboral	Es lo que determina que hace feliz al trabajador en su lugar de trabajo	Reconocimiento y recompensa	Valor de ser justos y atribuirle logros a quien lo merece	Ordinal	Encuesta	Elaboración Propia	11,12,13,14
			Sentido de Pertenencia	Relación entre empresa-trabajador				6,7,8,9,10
			Estado de personal	Estado de salud, emocional y física del trabajador				1,2,3,4,5
			Ambiente laboral	Relaciones laborales, herramientas de trabajo, clima laboral				25,26,27,28,29,30
Proporcionar herramientas y actividades para que los trabajadores puedan equilibrar vida-trabajo ante la situación de pandemia por covid-19.	Proporcionar herramientas para los trabajadores	Otorgar a la empresa un programa de actividades para el desarrollo de los colaboradores que equilibre vida-trabajo.	-Realizar un análisis de la situación actual. -Reconocer el problema en cuestión. -Fomentar el programa de felicidad en la empresa.	-Establecer contacto con el departamento de Gestión Humana para la correcta implementación del programa. -Tener contacto con los colaboradores para determinar cómo se han sentido con el programa de felicidad. -Agregar el programa de felicidad a la inducción general de la empresa. -Beneficios del teletrabajo.	Ordinal	Encuesta	Elaboración Propia.	15,16,17,

## 6.11 Cronograma

Actividad	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Elección del tema	X					
Redacción del Problema		X				
Elaboración de Marco Teórico		X				
Marco Metodológico			X			
Aplicación de Instrumento			X			
Conclusión				X		
Recomendación					X	
Presentación de Tesis						X

Tabla 1. Cronograma. Elaboración: propia.

En la tabla anterior se puede identificar que la elaboración de la investigación desde la elección del tema hasta la presentación consta de un tiempo aproximado de 7 meses, escogiendo minuciosamente la información pertinente para sumar a la investigación con información veraz. Del mismo modo, agregando teorías que brindan soporte esencial en el marco teórico y con validez en la información. Al momento de aplicar el instrumento generó una mayor satisfacción ya que el personal que fue informado para participar en la encuesta brindaron todo el apoyo de lugar con tal de aportar a la investigación.

## Parte 4. Resultados, Conclusiones y Recomendaciones

### Capítulo 7. Resultados, Conclusiones, Recomendaciones

#### 7.1 Resultados

En el siguiente capítulo se presentan los resultados del estudio en base a la información recopilada las cuales se obtuvieron a través del instrumento utilizado para ejecutar la investigación.

Categorización de la población		
Sexo	Edad	Área
Masculino (31)	18 a 25 (17 - 23.61%)	Operativa (40- 56%)
Femenino (41)	26 a 30 (21 - 29.16%)	Mandos medios (32 - 44%)
-	31 a 45 (29 - 40.27%)	-
-	46 o más (5 - 6.9%)	-

Tabla 2. Categorización de la población. Elaboración: Propia.

De acuerdo a la muestra, se visualiza que el 43% de los encuestados eran hombres, mientras que el otro 53% eran mujeres. Siendo 17 de estos de 18-25 años de edad, 21 tenían de 26 a 30 años de edad, 29 tenían de 31 a 45 años de edad y 5 tenían más de 46 años de edad. Por otra parte, en el área operativa existe un 56% de personas laborando mientras que en mandos medios hay un 44%.

Más adelante se desarrollan los datos recopilados a través del instrumento aplicado en línea, con la idea principal de determinar la situación presente en la empresa de cara a opiniones reales. Las tabulaciones y gráficas en lo adelante constan de un análisis lo cual justifica cada una de las preguntas del instrumento representadas por variables numéricas.

1. En todo el tiempo que llevo laborando, he sentido momentos de bienestar personal.

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	19	26%
Casi siempre	29	40%
A veces	15	21%
Casi nunca	8	11%
Nunca	1	1%
<b>Total</b>	72	100%

Tabla 3. En todo el tiempo que llevo laborando, he sentido momentos de bienestar personal. Elaboración: Propia.

**Gráfico 1. En todo el tiempo que llevo laborando, he sentido momentos de bienestar personal**

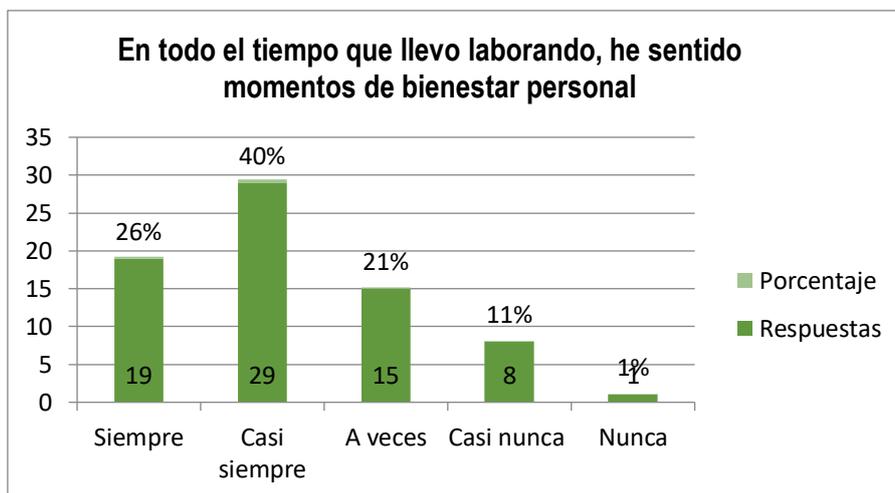


Figura 6. En todo el tiempo que llevo laborando, he sentido momentos de bienestar personal. Elaboración: Propia.

En el gráfico y la tabla se puede visualizar que el 26% de los colaboradores han manifestado momentos de bienestar trabajando en la empresa, mientras que el 40% casi siempre sin embargo un 21% comentó que solo a veces, el 11% casi nunca y solo 1% nunca.

## 2. Siento que mi familia me apoya.

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	44	62%
Casi siempre	12	17%
A veces	7	10%
Casi nunca	5	7%
Nunca	3	4%
<b>Total</b>	72	100%

Tabla 4. Siento que mi familia me apoya. Elaboración: Propia.

### Gráfico 2. Siento que mi familia me apoya.

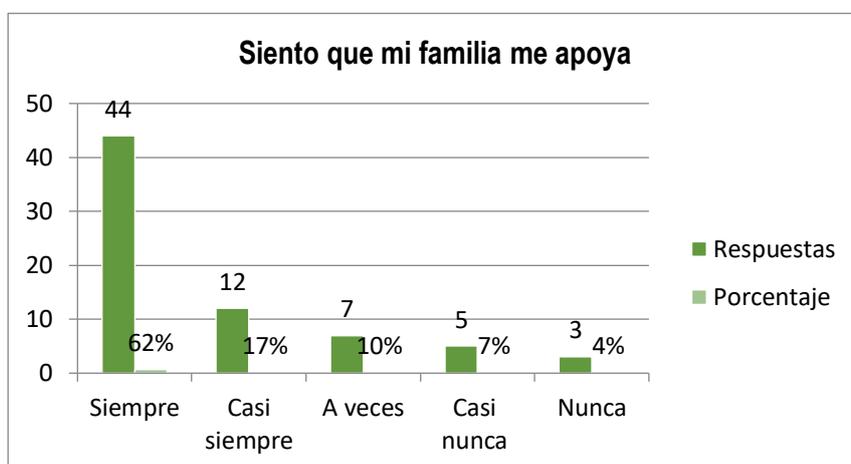


Figura 7. Siento que mi familia me apoya. Elaboración: Propia.

Como se puede distinguir en la tabla y el gráfico, un 62% de los colaboradores sienten que su familia los apoya, un 17% sienten que casi siempre, sin embargo un 10% sienten que solo a veces y un 7% casi nunca, mientras que un 4% sienten que su familia nunca los apoya.

### 3. ¿Eres extrovertido?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	11	16%
Casi siempre	24	34%
A veces	21	30%
Casi nunca	10	14%
Nunca	4	6%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Tabla 5. ¿Eres extrovertido? Elaboración: Propia.

### Gráfico 3. ¿Eres extrovertido?

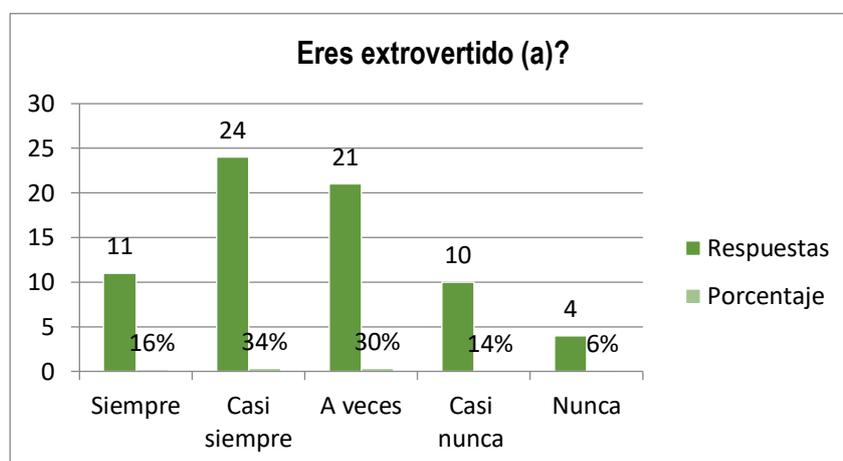


Figura 8. ¿Eres extrovertido? Elaboración: Propia.

En la tabla y gráfico anterior, se puede contemplar que un 16% de los colaboradores se considera extrovertido, un 34% casi siempre, a veces un 30% mientras que un 14% y 6% casi nunca y nunca.

4. ¿En general, te sientes con buena salud?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	31	43%
Casi siempre	27	38%
A veces	7	10%
Casi nunca	5	7%
Nunca	2	2%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Tabla 6. ¿En general, te sientes con buena salud? Elaboración: Propia.

Gráfico 4. ¿En general, te sientes con buena salud?

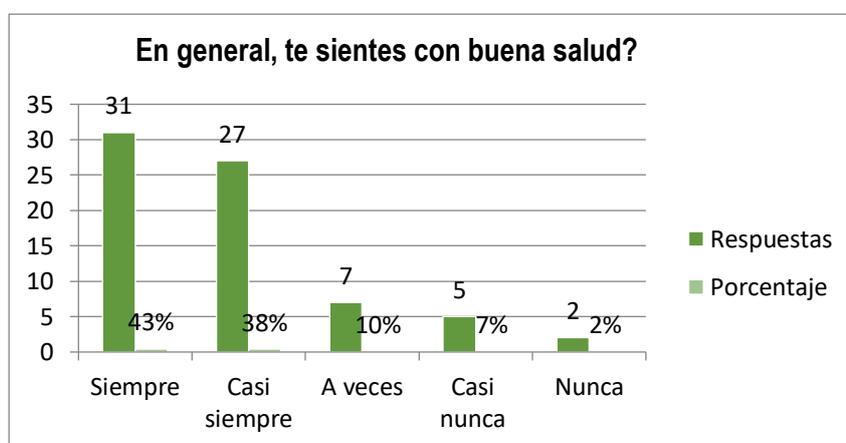


Figura 9. ¿En general, te sientes con buena salud? Elaboración: Propia.

Se puede presenciar en el gráfico, que un 43% de los colaboradores se sienten con buena salud, un 38% casi siempre, un 10% solo a veces, mientras que un 7% casi nunca y un 2% nunca.

5. Me siento con equilibrio y estabilidad interior.

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	29	40%
Casi siempre	18	25%
A veces	15	21%
Casi nunca	6	8%
Nunca	4	6%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Tabla 7. Me siento con equilibrio y estabilidad interior. Elaboración: Propia.

**Gráfico 5. Me siento con equilibrio y estabilidad interior.**

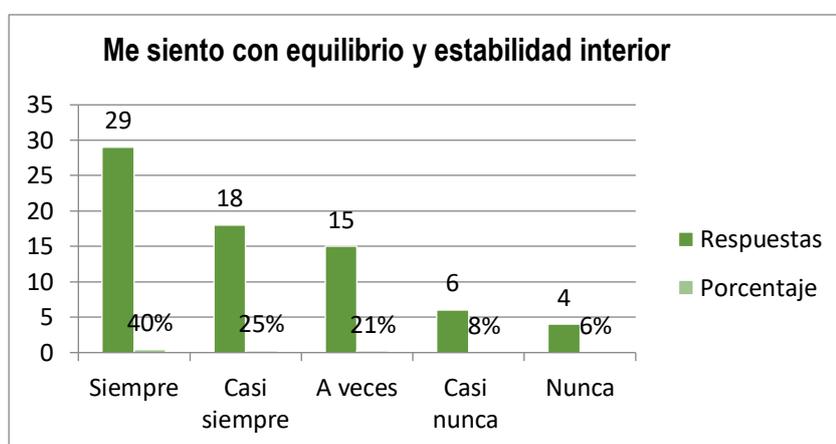


Figura 10. Me siento con equilibrio y estabilidad interior. Elaboración: Propia.

Como se observa en el gráfico, un 40% de los colaboradores del Grupo Taveras sienten que tienen equilibrio y estabilidad interior, un 25% casi siempre, el 21% solo a veces sin embargo un 8% casi nunca y un 6% nunca.

6. Quiero permanecer en la empresa hasta que cumpla mi edad de retiro.

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	22	31%
Casi siempre	15	21%
A veces	10	14%
Casi nunca	13	18%
Nunca	11	15%
<b>Total</b>	72	100%

Tabla 8. Quiero permanecer en la empresa hasta que cumpla mi edad de retiro. Elaboración: Propia.

**Gráfico 6. Quiero permanecer en la empresa hasta que cumpla mi edad de retiro.**

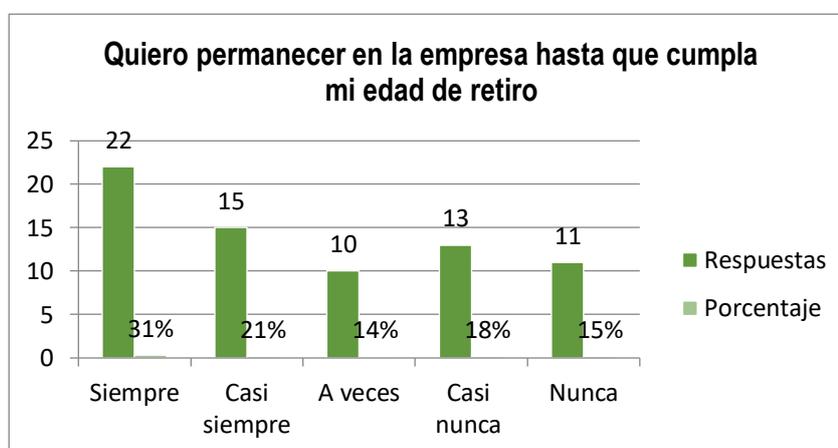


Figura 11. Quiero permanecer en la empresa hasta que cumpla mi edad de retiro. Elaboración: Propia.

Como se puede visualizar en el gráfico, el 31% de los colaboradores consideran que sería factible permanecer en la empresa hasta su edad de retiro, un 21% dice que casi siempre, un 14% solo a veces, mientras que el 18% dice que casi nunca y un 15% nunca.

7. Estoy orgulloso(a) de pertenecer a esta organización.

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	33	46%
Casi siempre	24	33%
A veces	6	8%
Casi nunca	4	6%
Nunca	5	7%
<b>Total</b>	72	100%

Tabla 9. Estoy orgulloso(a) de pertenecer a esta organización. Elaboración: Propia.

**Gráfico 7. Estoy orgulloso (a) de pertenecer a esta organización.**

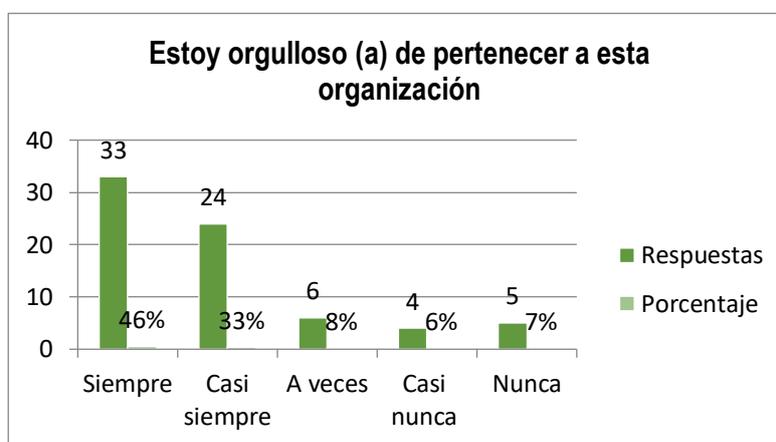


Figura 12. Estoy orgulloso (a) de pertenecer a esta organización. Elaboración: Propia.

El 46% de los colaboradores de Grupo Taveras están orgullosos de pertenecer a la empresa, lo que es un buen dato a tomar en cuenta, ya que denota que existe un buen ambiente laboral. Un 33% dice que casi siempre, un 8% a veces sin embargo existe un 6% y 7% que no están orgullosos con la organización.

8. Me siento valorado (a) por la empresa y mis superiores.

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	28	39%
Casi siempre	25	35%
A veces	14	19%
Casi nunca	5	7%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	72	100%

Tabla 10. Me siento valorado (a) por la empresa y mis superiores. Elaboración: Propia.

**Gráfico 8. Me siento valorado (a) por la empresa y mis superiores.**



Figura 13. Me siento valorado (a) por la empresa y mis superiores. Elaboración: Propia.

Un factor importante y positivo es que un 39% de los colaboradores se siente valorado por la empresa y sus superiores, un 35% dice que casi siempre, el 19% solo a veces, y un porcentaje de 7% dice que casi nunca. Es fundamental para los colaboradores sentirse valorados tanto por la empresa como por parte de sus superiores pues, tienen la libertad de compartir ideas e innovar.

9. ¿Estás identificado (a) con la misión, visión y valores de la compañía?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	33	46%
Casi siempre	23	32%
A veces	7	10%
Casi nunca	6	8%
Nunca	3	4%
<b>Total</b>	72	100%

Tabla 11. ¿Estás identificado con la misión, visión y valores de la compañía? Elaboración: Propia.

**Gráfico 9. ¿Estás identificado (a) con la misión, visión y valores de la compañía?**



Figura 14. ¿Estás identificado (a) con la misión, visión y valores de la compañía? Elaboración: Propia.

Como se puede observar en el gráfico, un 46% de los colaboradores se sienten identificados con la misión visión y valores, un 32% casi siempre mientras que un 10%, 8% y un 4% no se siente identificado, lo cual es un punto a mejorar en la empresa.

10. Frecuentemente siento que quiero renunciar a mi trabajo.

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	9	13%
Casi siempre	8	11%
A veces	17	23%
Casi nunca	17	24%
Nunca	21	30%
<b>Total</b>	72	100%

Tabla 12. Frecuentemente siento que quiero renunciar a mi trabajo. Elaboración: Propia.

**Gráfico 10. Frecuentemente siento que quiero renunciar a mi trabajo.**

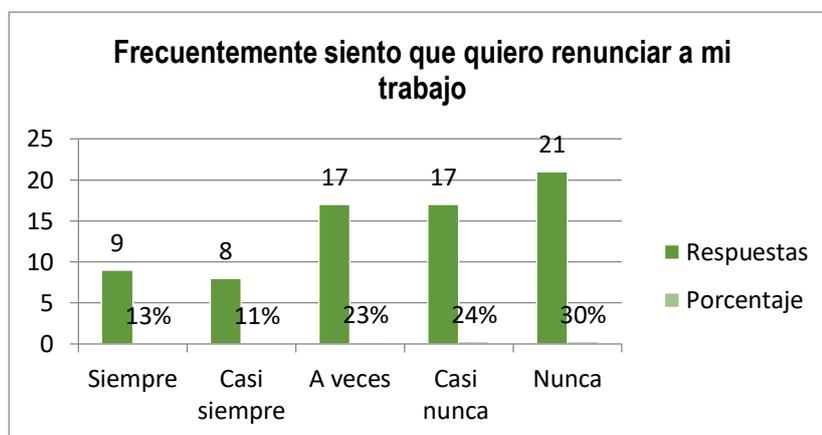


Figura 15. Frecuentemente siento que quiero renunciar a mi trabajo. Elaboración: Propia.

Como se puede distinguir, un punto a favor de la empresa es que un 30% y 24% contestó que "nunca" o "casi nunca" quiere renunciar a su trabajo, lo que significa un factor de estabilidad. Aun así un 23% contestó que a veces, un 11% que casi siempre y un 13% que siempre, puntos a analizar para posibles cambios.

11. ¿Existen beneficios laborales o compensaciones no económicas como parte de la política de la empresa?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	15	21%
Casi siempre	19	26%
A veces	22	31%
Casi nunca	10	14%
Nunca	6	8%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Tabla 13. ¿Existen beneficios o compensaciones no económicas como parte de la política de la empresa?  
Elaboración: Propia.

**Gráfico 11. ¿Existen beneficios laborales o compensaciones no económicas como parte de la política de la empresa?**

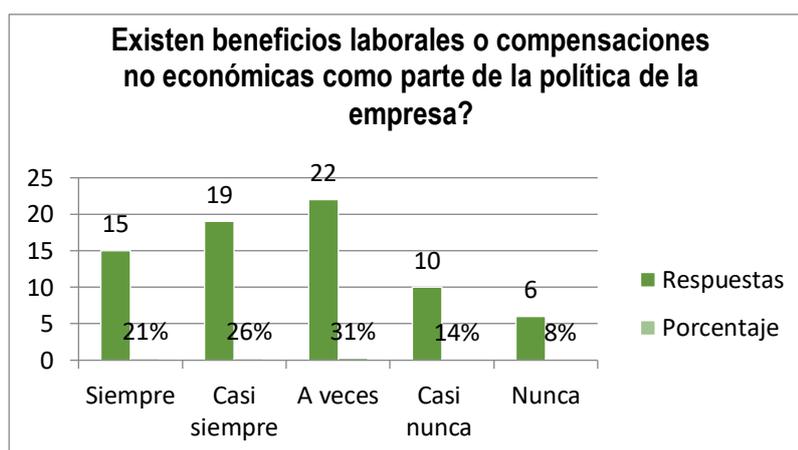


Figura 16. ¿Existen beneficios laborales o compensaciones no económicas como parte de la política de la empresa? Elaboración: Propia.

En la empresa, un 21% de los colaboradores dicen que si existen este tipo de beneficios no económicos, al igual que los que dicen que casi siempre con un 26%, mientras que un 31% dice que solo a veces, un 14% casi nunca y un 8% nunca, es un dato a tomar en cuenta ya que, no solo los beneficios económicos son importantes, es fundamental que en una empresa también hayan beneficios no económicos.

12. ¿Está satisfecho con su retribución económica?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	15	21%
Casi siempre	19	26%
A veces	18	25%
Casi nunca	13	18%
Nunca	7	10%
<b>Total</b>	72	100%

Tabla 14. ¿Está satisfecho con su retribución económica? Elaboración: Propia.

**Gráfico 12. ¿Está satisfecho con su retribución económica?**

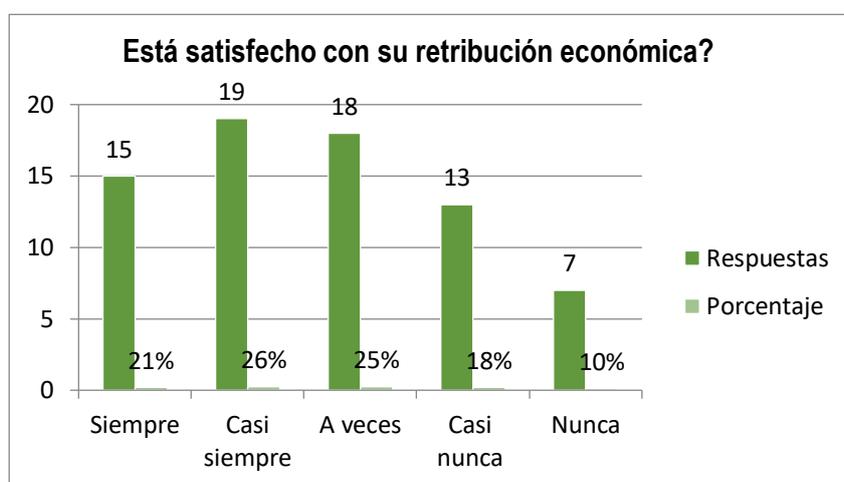


Figura 17. ¿Está satisfecho con su retribución económica? Elaboración: Propia.

De acuerdo a la gráfica, un 10% no está de acuerdo para nada, un 18% casi nunca, el 25% dice que solo a veces mientras que un 26% y 21% están satisfechos con su retribución económica. Sin embargo, los factores a analizar en las políticas de compensación de la empresa son más los que no están de acuerdo a los que sí están.

13. ¿Se reconoce y recompensa al que hace un buen trabajo?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	18	25%
Casi siempre	27	38%
A veces	16	22%
Casi nunca	7	10%
Nunca	4	6%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Tabla 15. ¿Se reconoce y recompensa al que hace un buen trabajo? Elaboración: Propia.

**Gráfico 13. ¿Se reconoce y recompensa al que hace un buen trabajo?**

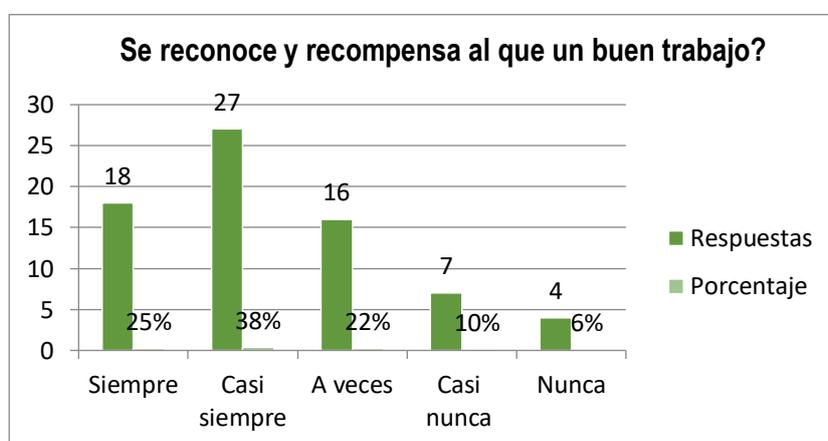


Figura 18. ¿Se reconoce y recompensa al que hace un buen trabajo? Elaboración Propia.

En el gráfico anterior, se puede visualizar que en la empresa un 25% de los colaboradores consideran que siempre se reconoce y recompensa al que hace un buen trabajo, un 38% casi siempre, mientras que un 22% a veces, un 10% casi nunca y un 6% nunca.

14. ¿Se siente internamente motivado (a) para hacer grandes cosas en su trabajo?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	25	35%
Casi siempre	22	31%
A veces	15	21%
Casi nunca	6	8%
Nunca	4	6%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Tabla 16. ¿Se siente internamente motivado (a) para hacer grandes cosas en su trabajo?  
Elaboración: Propia.

**Gráfico 14. ¿Se siente internamente motivado (a) para hacer grandes cosas en su trabajo?**

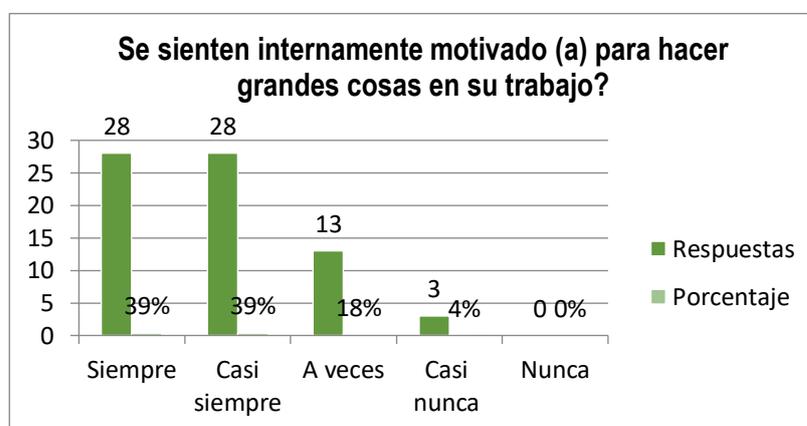


Figura 19. ¿Se siente internamente motivado (a) para hacer grandes cosas en su trabajo? Elaboración: Propia.

Un 35% de los colaboradores se sienten motivados, más un 31% considera que casi siempre, mientras que un 21% solo a veces, un 8% casi nunca y un 6% nunca.

15. ¿La comunicación interna es una actividad permanente?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	30	42%
Casi siempre	18	25%
A veces	14	19%
Casi nunca	5	7%
Nunca	5	7%
<b>Total</b>	72	100%

Tabla 17. ¿La comunicación interna es una actividad permanente? Elaboración: Propia.

**Gráfico 15. ¿La comunicación interna es una actividad permanente?**

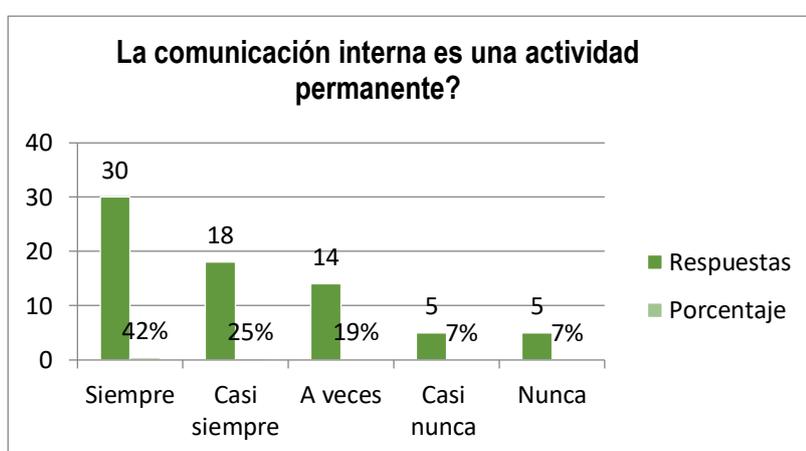


Figura 20. ¿La comunicación interna es una actividad permanente? Elaboración: Propia.

Se puede presenciar en el gráfico que un 42% y un 25% considera que la comunicación es permanente en la empresa, 19% a veces, un punto a mejorar, 7% casi nunca y un 7% nunca.

16. ¿Cuándo aporta una idea, es escuchada?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	24	33%
Casi siempre	27	38%
A veces	13	18%
Casi nunca	6	8%
Nunca	2	3%
<b>Total</b>	72	100%

Tabla 18. ¿Cuándo aporta una idea, es escuchada? Elaboración: Propia.

Gráfico 16. ¿Cuándo aporta una idea, es escuchada?



Figura 21. ¿Cuándo aporta una idea, es escuchada? Elaboración: Propia.

El 33% de los colaboradores se sienten escuchados, más el 38% dicen que casi siempre, el 13% a veces mientras que el 8% casi nunca y el 3% nunca, cabe resaltar que es un punto positivo para la empresa que los colaboradores se sientan escuchados cuando emiten una idea.

17. ¿Consideras que Grupo Taveras utiliza los mejores medios para comunicarse con los colaboradores?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	30	42%
Casi siempre	20	28%
A veces	12	17%
Casi nunca	5	7%
Nunca	5	7%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Tabla 19. ¿Consideras que Grupo Taveras utiliza los mejores medios para comunicarse con los colaboradores? Elaboración: Propia.

**Gráfico 17. ¿Consideras que Grupo Taveras utiliza los mejores medios para comunicarse con los colaboradores?**

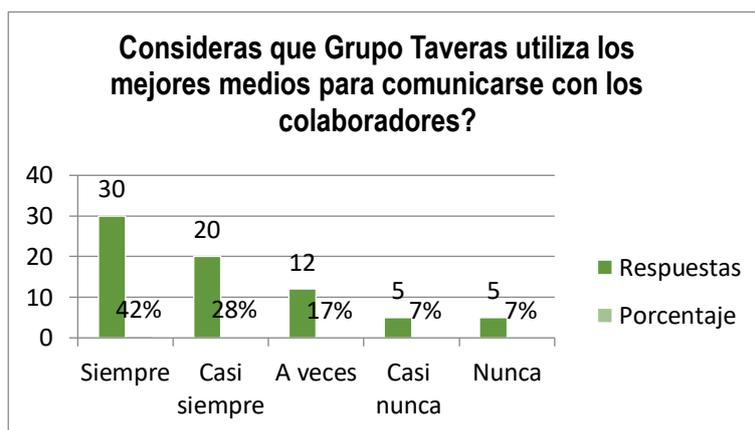


Figura 22. ¿Consideras que Grupo Taveras utiliza los mejores medios para comunicarse con los colaboradores? Elaboración: Propia.

De acuerdo a los resultados que se visualizan en la gráfica, el 42% de los colaboradores considera que Grupo Taveras utiliza los mejores medios de comunicación, el 28% casi siempre, un 17% solo a veces, 7% casi nunca y solo un 7% nunca.

18. ¿El supervisor (a) fomenta las buenas relaciones con usted?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	25	35%
Casi siempre	22	31%
A veces	15	21%
Casi nunca	8	11%
Nunca	2	3%
<b>Total</b>	72	100%

Tabla 20. ¿El supervisor (a) fomenta las buenas relaciones con usted? Elaboración: Propia.

**Gráfico 18. ¿El supervisor (a) fomenta las buenas relaciones con usted?**

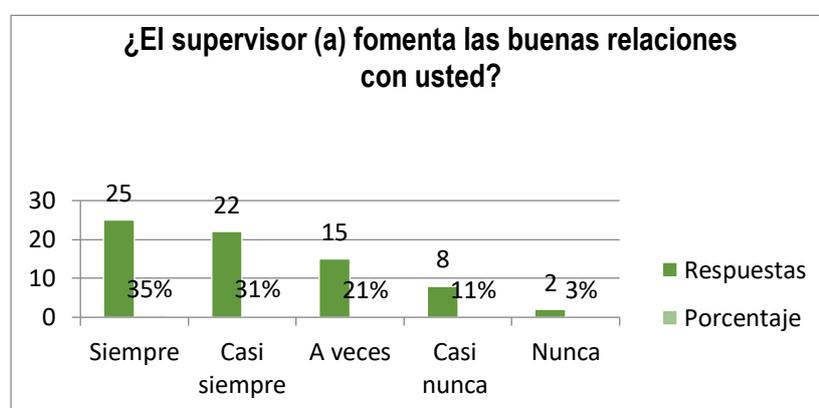


Figura 23. ¿El supervisor (a) fomenta las buenas relaciones con usted? Elaboración: Propia.

En Grupo Taveras un 35% dice que los supervisores fomentan una buena relación, casi siempre considera el 22%, a veces el 21% mientras que el 11% y 3% no están de acuerdo.

19. ¿La empresa realiza actividades de integración entre todos los colaboradores?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	24	33%
Casi siempre	19	26%
A veces	14	19%
Casi nunca	10	14%
Nunca	5	7%
<b>Total</b>	72	100%

Tabla 21. ¿La empresa realiza actividades de integración entre todos los colaboradores? Elaboración: Propia.

**Gráfico 19. ¿La empresa realiza actividades de integración entre todos los colaboradores?**

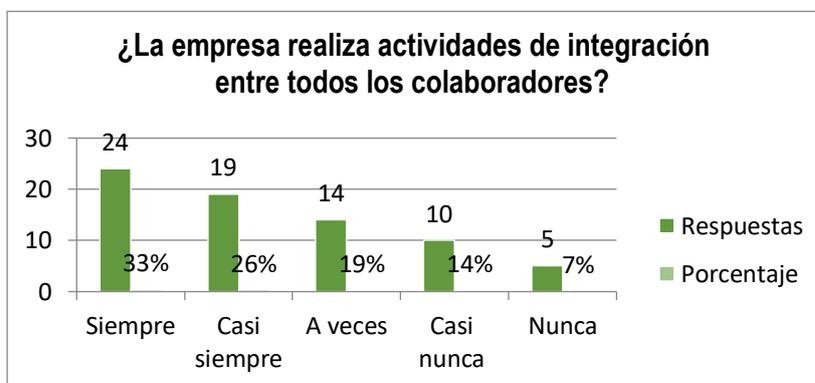


Figura 24. ¿La empresa realiza actividades de integración entre todos los colaboradores? Elaboración: Propia.

Se puede visualizar en la tabla y en el gráfico que un 33% considera que la empresa realiza actividades de integración, un 26% está de acuerdo mientras que un 19% considera que solo a veces, un 14% casi nunca y un 7% nunca.

20. ¿Sus compañeros hablan bien de la organización y superiores?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	19	27%
Casi siempre	27	38%
A veces	12	17%
Casi nunca	9	13%
Nunca	4	6%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Tabla 22. ¿Sus compañeros hablan bien de la organización y superiores? Elaboración: Propia.

**Gráfico 20. ¿Sus compañeros hablan bien de la organización y superiores?**



Figura 25. ¿Sus compañeros hablan bien de la organización y superiores? Elaboración: Propia.

De acuerdo a los resultados, el 27% y 38% comenta que sus compañeros hablan bien sobre la organización y superiores, mientras que un 17% solo a veces y un 13% y 6% no consideran lo mismo.

21. ¿Las personas con las que se relaciona actúan con respeto y de manera ética?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	34	47%
Casi siempre	21	29%
A veces	11	15%
Casi nunca	6	8%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Tabla 23. ¿Las personas con las que se relaciona actúan con respeto y de manera ética? Elaboración: Propia.

**Gráfico 21.** ¿Las personas con las que se relaciona actúan con respeto y de manera ética?



Figura 26. ¿Las personas con las que se relaciona actúan con respeto y de manera ética? Elaboración: Propia.

La gran parte de los colaboradores afirmó esta pregunta siendo un 47% siempre, un 29% casi siempre y solo un 15% a veces y un 8% casi nunca.

22. ¿Ha cumplido con los objetivos que han propuesto en la empresa?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	27	38%
Casi siempre	32	44%
A veces	7	10%
Casi nunca	5	7%
Nunca	1	1%
<b>Total</b>	72	100%

Tabla 24. ¿Ha cumplido con los objetivos que han propuesto en la empresa? Elaboración Propia.

Gráfico 22. ¿Ha cumplido con los objetivos que han propuesto en la empresa?



Figura 27. ¿Ha cumplido con los objetivos que han propuesto en la empresa? Elaboración: Propia.

Como se puede observar, el 38% ha afirmado que ha cumplido los objetivos, el 44% casi siempre, a veces solo el 10% y un porcentaje más bajo de 7% y 1% casi nunca y nunca.

23. ¿La empresa se preocupa por capacitar a los colaboradores?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	30	42%
Casi siempre	17	24%
A veces	19	27%
Casi nunca	4	6%
Nunca	1	1%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Tabla 25. ¿La empresa se preocupa por capacitar a los colaboradores? Elaboración: Propia.

Gráfico 23. ¿La empresa se preocupa por capacitar a los colaboradores?

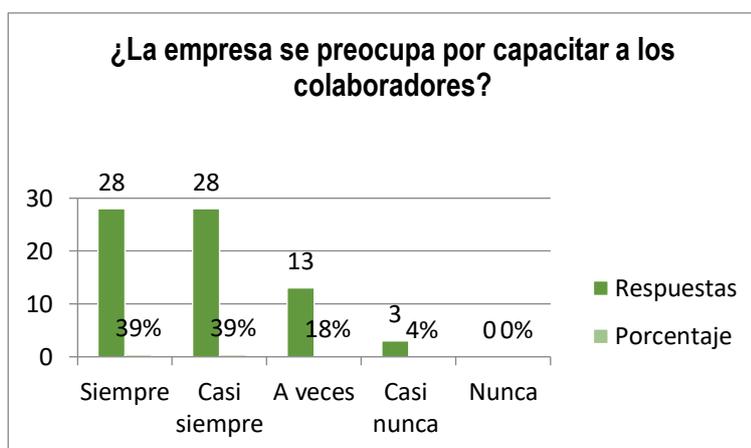


Figura 28. ¿La empresa se preocupa por capacitar a los colaboradores? Elaboración: Propia.

Los resultados según la encuesta arrojan que el 42% de los colaboradores siente que la empresa se preocupa por capacitarlos, más el 24% que comenta que casi siempre y un 27% sólo a veces. Un porcentaje muy bajo con un 6% casi nunca y 1% nunca considera que la empresa no se preocupa por capacitarlos.

24. ¿Durante su tiempo en la empresa, ha sido promovido/a?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	15	21%
Casi siempre	19	26%
A veces	15	21%
Casi nunca	10	14%
Nunca	13	18%
<b>Total</b>	72	100%

Tabla 26. ¿Durante su tiempo en la empresa, ha sido promovido/a? Elaboración: Propia.

**Gráfico 24. ¿Durante su tiempo en la empresa, ha sido promovido/a?**



Figura 29. ¿Durante su tiempo en la empresa, ha sido promovido/a? Elaboración: Propia.

Según los colaboradores un 21% ha sido promovido siempre, un 26% casi siempre, el 21% a veces, un 14% casi nunca y un 18% nunca ha sido promovido. Es un dato importante ya que, muchos han sido promovidos siempre y cuando cumplan con el perfil según comenta la gerente del área de RR.HH.

25. ¿Considera que cumple y realiza de forma eficiente las tareas asignadas a su puesto?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	37	52%
Casi siempre	22	31%
A veces	5	7%
Casi nunca	6	8%
Nunca	1	1%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Tabla 27. ¿Considera que cumple y realiza de forma eficiente las tareas asignadas a su puesto?  
Elaboración: Propia.

**Gráfico 25. ¿Considera que cumple y realiza de forma eficiente las tareas asignadas a su puesto?**

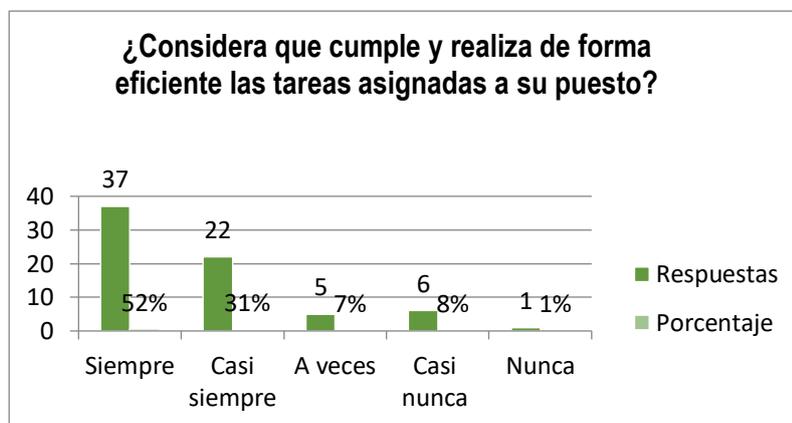


Figura 30. ¿Considera que cumple y realiza de forma eficiente las tareas asignadas a su puesto?  
Elaboración: Propia.

Se puede examinar, que el 52% considera que cumple y realiza las tareas asignadas a su puesto, el 31% casi siempre, un 7% considera que a veces un 6% casi nunca y solo 1% nunca, esas personas del 6% y 1% se podría revisar o por lo menos con todos, una revisión de su manual de funciones.

26. ¿Se le proveen las herramientas, equipos necesarios para hacer su trabajo?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	33	45%
Casi siempre	23	32%
A veces	7	10%
Casi nunca	5	7%
Nunca	4	6%
<b>Total</b>	72	100%

Tabla 28. ¿Se le proveen las herramientas, equipos necesarios para hacer su trabajo? Elaboración: Propia.

**Gráfico 26. ¿Se le proveen las herramientas, equipos necesarios para hacer su trabajo?**

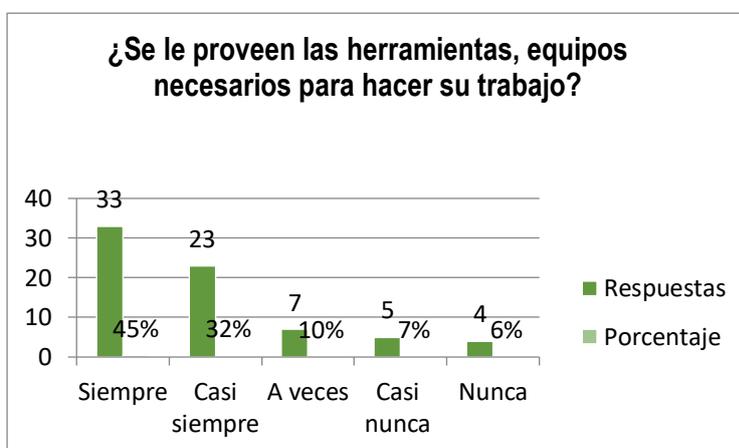


Figura 31. ¿Se le proveen las herramientas, equipos necesarios para hacer su trabajo? Elaboración: Propia.

Según los resultados el 45% de los colaboradores confirma que se le proveen los equipos de trabajo, un 32% casi siempre, un 10% a veces, mientras que un 7% casi nunca y un 6% nunca.

27. ¿Está satisfecho con su horario de trabajo?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	28	39%
Casi siempre	14	19%
A veces	13	18%
Casi nunca	12	17%
Nunca	5	7%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Tabla 29. ¿Está satisfecho con su horario de trabajo? Elaboración: Propia.

Gráfico 27. ¿Está satisfecho con su horario de trabajo?

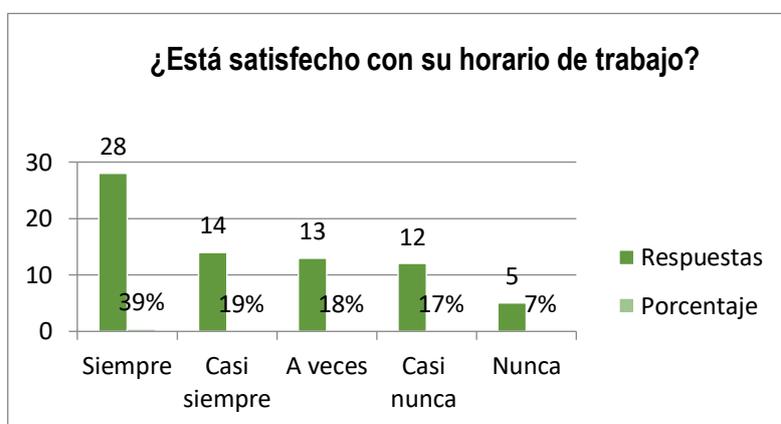


Figura 32. ¿Está satisfecho con su horario de trabajo? Elaboración: Propia.

Visualizando los resultados, se puede notar que un 39% y 19% están de acuerdo con su horario de trabajo mientras que un 18% a veces y un 17% y 7% no están de acuerdo.

28. ¿Está satisfecho con su modalidad de trabajo?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	25	35%
Casi siempre	27	38%
A veces	11	15%
Casi nunca	5	7%
Nunca	4	6%
<b>Total</b>	72	100%

Tabla 30 ¿Está satisfecho con su modalidad de trabajo? Elaboración: Propia.

Gráfico 28. ¿Está satisfecho con su modalidad de trabajo?

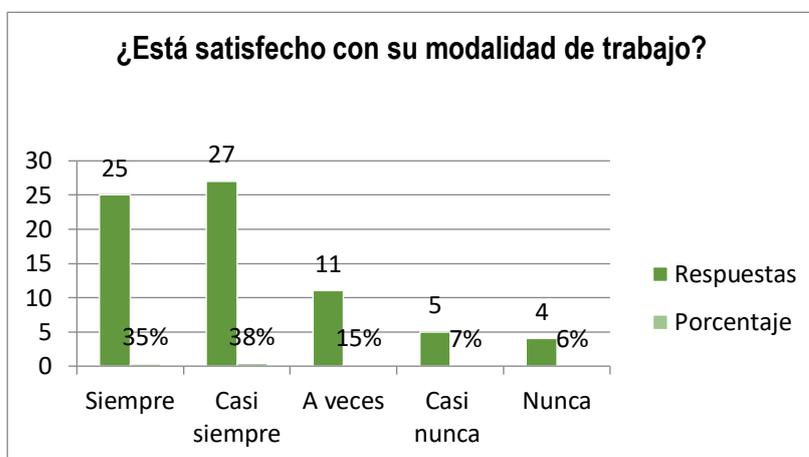


Figura 33. ¿Está satisfecho con su modalidad de trabajo? Elaboración: Propia.

En el gráfico se puede observar que un 35% y 38% está satisfecho con su modalidad de trabajo presencial, un 15% a veces mientras que un 7% casi nunca y un 6% nunca.

29. ¿Cree que tiene un ambiente climatizado y cómodo para desarrollar sus tareas?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	31	43%
Casi siempre	26	36%
A veces	12	17%
Casi nunca	1	1%
Nunca	2	3%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Tabla 31. ¿Cree que tiene un ambiente climatizado y cómodo para desarrollar sus tareas? Elaboración: Propia.

**Gráfico 29. ¿Cree que tiene un ambiente climatizado y cómodo para desarrollar sus tareas?**

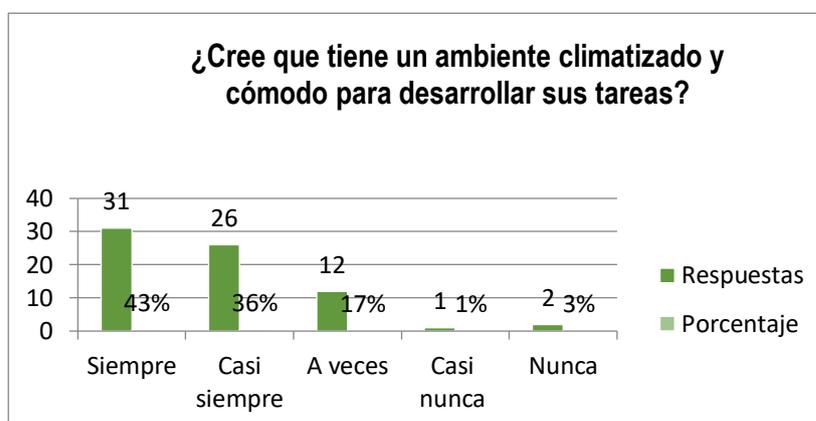


Figura 34. ¿Cree que tiene un ambiente climatizado y cómodo para desarrollar sus tareas? Elaboración: Propia.

El 43% de los colaboradores se sienten un ambiente climatizado y cómodo, un 36% casi siempre, y un 17% a veces, mientras que un 1% y 3% están en desacuerdo y no se sienten cómodos.

30. Suelo sentirme estresado/a en el trabajo.

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	5	7%
Casi siempre	16	22%
A veces	24	33%
Casi nunca	20	28%
Nunca	7	10%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Tabla 32. Suelo sentirme estresado/a en el trabajo. Elaboración: Propia.

**Gráfico 30. Suelo sentirme estresado/a en el trabajo.**

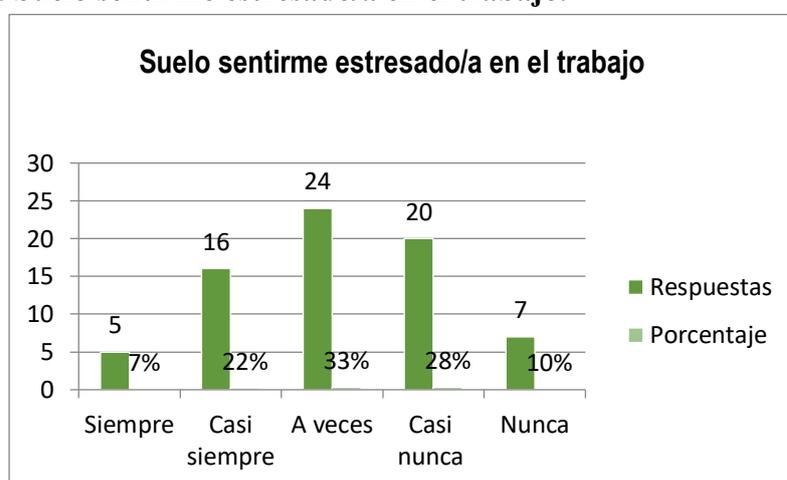


Figura 35. Suelo sentirme estresado/a en el trabajo. Elaboración: Propia.

Como se puede observar muy pocos colaboradores en el Grupo Taveras se sienten estresados, más bien solo sienten que a veces siendo un 33% la cantidad de colaboradores que afirmó que a veces se sienten estresados, un 28% casi nunca, mientras que un 10% nunca.

31. ¿El ambiente laboral es dinámico?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	28	39%
Casi siempre	28	39%
A veces	13	18%
Casi nunca	3	4%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Tabla 33. ¿El ambiente laboral es dinámico? Elaboración: Propia.

**Gráfico 31. ¿El ambiente laboral es dinámico?**

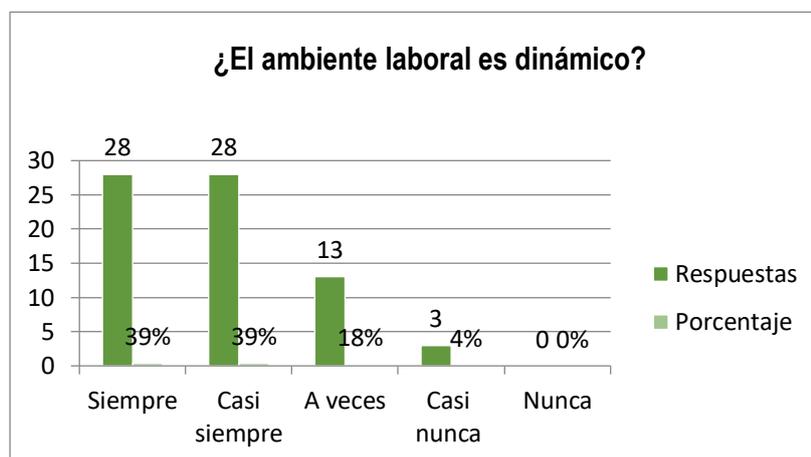


Figura 36. ¿El ambiente laboral es dinámico? Elaboración: Propia.

De acuerdo a los resultados, el 39% de los colaboradores considera que siempre el ambiente laboral es dinámico, lo cual aporta una muy buena apariencia de la empresa, pues a la mayoría de personas les gusta trabajar en empresas donde el ambiente laboral sea dinámico. Un 39% considera que casi siempre, un 18% solo a veces mientras que sólo un 4% considera que casi nunca.

## 7.2 Análisis de resultados

Basándonos en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de Grupo Taveras, se puede constatar que se ha alcanzado el objetivo principal de la encuesta que es desarrollar una propuesta de programa de la felicidad laboral para colaboradores del área operativa y mandos medios.

Se encuestó un total de 72 colaboradores siendo en la empresa 114 colaboradores, siendo 40 del área operativa y 32 en mandos medios. Se dedujo que 31 eran hombres y 41 mujeres, y las edades comprendidas eran de 18 a 25 un 23.61%, de 26 a 30 un 29.16%, de 31 a 45 un 40.27% y de 46 o más un 6.9%.

En el estudio se comprobó que un 26% de los colaboradores ha manifestado momentos de bienestar personal, lo que nos corrobora que en algún momento de sus vidas los colaboradores de Grupo Taveras han sido felices trabajando en la empresa, como lo determina López, la felicidad como tal, realmente existe. Pero debe ser interpretada como una “sensación” de fondo que facilita o condiciona el bienestar.

Del mismo modo, se certificó que el 43% de los encuestados siempre se siente con buena salud y un 38% casi siempre, en efecto si se observa de otro modo, es posible percatarse de que las personas felices muestran ser más saludables, amigables, productivas y mejores ciudadanos que los individuos que no lo son.

Se puede observar que el 46% se siente orgulloso de pertenecer a la organización, lo que indica, un buen clima laboral, del mismo modo se postula que la felicidad se consigue con emociones positivas, compromiso, sentido de pertenencia, relacionamiento, sentido de propósito y orientación al logro. Que los colaboradores se sientan orgullosos de pertenecer a la empresa arroja un resultado positivo del factor de sentido de pertenencia.

Se puede visualizar que un 39% se siente valorado tanto por la empresa como por sus superiores, coincidiendo con la teoría de Frederik Herzberg que señala que en la felicidad laboral intervienen factores como (políticas y administración, supervisión, relación con el supervisor, condiciones de trabajo y sueldos, relación con los compañeros, vida personal, relación con los subordinados, estatus y seguridad) que tratan de evitar la insatisfacción laboral y los factores motivadores (logro, reconocimiento, el trabajo mismo, responsabilidad, ascenso y crecimiento) que elevan la satisfacción y por ende la productividad laboral.

El 46% de los colaboradores se siente identificado con la misión, visión y valores de la empresa lo que da a demostrar que existe una cultura organizacional reconocida y aceptada por los colaboradores de acuerdo con Segredo la cultura organizacional se puede definir como los valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que inciden en la forma en que actúan los colaboradores de la organización. Aquellas empresas en que los valores fundamentales están profundamente arraigados y son compartidos, tienen mayor influencia sobre los colaboradores, además se ha encontrado que son más leales y están asociadas con el alto desempeño organizacional.

Solo un 21% está satisfecho con su retribución económica lo que da a entender visualizando los resultados de la encuesta que existe un buen clima laboral, a pesar de no tener los mejores paquetes salariales. Se debe a que el dinero y los beneficios económicos, contrario a lo que suele creerse, no impactan la felicidad (Seligman, 2015). Una vez satisfechas las necesidades básicas, lo económico deja de generar efectos importantes en el bienestar subjetivo (felicidad) de las personas. Garantizar beneficios

económicos y buenos salarios en la empresa es entonces insuficiente. Si efectivamente se quiere favorecer la felicidad habrá que contemplar entonces otras estrategias.

Un 42% de los encuestados confirma que la empresa se preocupa por capacitarlos, en tal sentido, la felicidad consiste en acceder a emociones recurrentes positivas como programas de liderazgo, programas de capacitación donde el colaborador vea un futuro que le garantice crecimiento y desarrollo. “Un ambiente donde sienta respeto, pueda sentir confianza, confie en su trabajo y se sienta comprometido, esos son los programas que están más destinados a crear una felicidad laboral estable.

Se observa que el 45% afirmó que la empresa le provee herramientas y equipos de trabajo en buen estado para realizar su trabajo, lo que aumenta la productividad de los trabajadores, pues se sienten valorados y escuchados respecto a sus necesidades.

El 22% afirmó que casi siempre se siente estresado en el trabajo en comparación con la encuesta The WorkForce in Europe 2018, el 18% de los encuestados dicen que soportan estrés diariamente y tres de cada diez se sienten tan estresados que están pensando en buscar un nuevo trabajo. Además, el 14% de los encuestados cree que su compañía no tiene ningún interés en su bienestar mental en absoluto. El estrés es un aspecto del bienestar mental que influye directamente en la felicidad y estabilidad de los trabajadores. Y además puede provocar serios problemas para las empresas; una menor productividad y motivación, y mayor absentismo.

Cada una de las áreas encuestadas se adecua al estudio ya que son primordiales en los procesos vitales de la empresa. Dichas áreas en conjunto, han podido arrojar las informaciones pertinentes para identificar oportunidades de mejora y estabilidad en los procesos internos de la compañía.

### 7.3 Conclusiones

La felicidad laboral es un concepto relativamente nuevo pero que adquiere mayor importancia en las organizaciones de todo el mundo mientras pasa el tiempo. Los beneficios asociados a su implementación, tanto para las compañías como para sus colaboradores, han sido comprobados por numerosos estudios y es por ello que cada vez son más las organizaciones que buscan incorporar a su gestión de RR. HH, basados en un accionar ético, comprometidos con el valor y la importancia que las personas merecen. El aumento de la productividad, la mejora en la eficiencia, la mejora de las relaciones interpersonales, son algunos de los muchos beneficios relacionados.

Las personas, con sus diferentes capacidades, conocimientos y habilidades; aportan valor a las empresas, brindando la posibilidad de generar ventaja frente a la competencia y hacer la diferencia en cuanto a las metas organizacionales. La creación de valor a través de las personas se consigue en la actualidad a partir de la inversión en capital humano, es decir, en la preocupación por su formación y desarrollo personal y profesional. Por lo tanto, por vía de una propuesta basada en felicidad, es posible agregar valor a la organización.

En lo que respecta al primer objetivo que se debía analizar la felicidad de los colaboradores y la cultura organizacional, se evidenció con la encuesta que un 78% de los colaboradores se sienten identificados con la visión, misión y valores de la misma, lo que resulta beneficioso para la empresa ya que denota una buena cultura organizacional y sus colaboradores se sienten identificados, de acuerdo a Ramírez (2019) enseñar los orígenes de la empresa, misión, visión y su funcionamiento es indispensable para desarrollar el sentido de pertenencia. Los trabajadores que se comprometen con su trabajo tienen un mejor desempeño. La felicidad debe ser parte de la cultura de la empresa.

En conclusión al segundo objetivo que tenía la finalidad de descubrir los factores que influyen en la felicidad de los colaboradores, se pudo evidenciar en primer lugar que uno de los factores influyentes para los colaboradores es el sentirse valorados por sus supervisores inmediatos y la organización, en segundo lugar, el reconocimiento por parte de sus superiores cuando realizan un buen trabajo los hace sentir felices. En tercer lugar, tener un ambiente climatizado pues esto los hace sentir cómodos a la hora de hacer sus funciones, en cuarto lugar, que la empresa le provea de las herramientas y equipos correspondientes para realizar sus funciones hace sentir a los colaboradores valorados y en quinto lugar, las capacitaciones que se le brinden para crecimiento tanto personal como profesional, estos son los factores que más influyen en la felicidad de los colaboradores.

Por último, el tercer objetivo que plantea proporcionar actividades para que los trabajadores puedan equilibrar vida-trabajo ante la situación de pandemia COVID-19, por vía de la encuesta, se pudo evidenciar, las debilidades y fortalezas de la empresa, lo cual aportó a la investigación para desarrollar la propuesta de felicidad laboral para el Grupo Taveras, resaltando que la felicidad es subjetiva pero dentro de la subjetividad de cada persona, la empresa puede aportar para el entendimiento del equilibrio para mejorar la relación vida y trabajo y que así como puede ser emocionante esta propuesta, está sujeta del mismo modo a motivaciones y metas de los colaboradores y la empresa para ser ejecutada durante el año.

#### **7.4 Recomendaciones:**

De acuerdo a las conclusiones y la investigación realizada, se recomiendan una serie de actividades para llevar a cabo la propuesta de felicidad laboral en el Grupo Taveras, del mismo modo, seguir en equilibrio con los buenos aspectos y el clima laboral que hay actualmente en la empresa.

- Encuesta de Clima, la empresa deberá aplicar una encuesta de clima organizacional que le permita realizar los ajustes o modificaciones que se consideren necesarios para la sostenibilidad de la propuesta.
- Este plan de felicidad organizacional debe generar evidencias, el líder guiador del programa sea interno o externo deberá presentarla a la dirección para comprobar los resultados.
- Se recomienda que los colaboradores filmen videos o hacer algún escrito testimoniando sus experiencias con el programa y que el mismo pueda ser divulgado dentro del equipo.
- Que este programa de felicidad organizacional no solo sea para mandos medios y operativos sino que pueda escalar hasta los directivos consagrando toda una cultura organizacional del grupo Taveras.

A continuación, se detalla la propuesta de felicidad laboral para la empresa Grupo Teveras, la cual contiene unas series de actividades para ser ejecutadas por la empresa para la eficaz implementación durante un periodo de doce meses. Esta propuesta puede ser llevada a cabo tanto de manera presencial como virtual para los colaboradores que se encuentren en teletrabajo.

## 7.5 Propuesta de Intervención para la Felicidad Laboral

Objetivos de la propuesta:

- Aumentar la felicidad y bienestar tanto de los colaboradores como de la empresa.
- Mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores y los supervisores inmediatos mediante actividades de integración.
- Motivar el crecimiento y desarrollo profesional de los colaboradores, mediante un plan de capacitación por área de trabajo.
- Implementar al menos una actividad para mejorar el bienestar físico de los colaboradores.
- Mejorar la comunicación interna, incorporando nuevos canales.

Políticas de implementación

1. Se debe aplicar este programa por un año y luego someterlo a evaluación para sus mejoras según los hallazgos y efectividad que presenten.
2. En el programa de inducción deberá incluirse una explicación del programa de felicidad organizacional de la empresa.
3. Esta propuesta de programa de Felicidad organizacional deberá ser guiada por un líder de RRHH o en su defecto por un especialista externo.
4. Se sugiere que los colaboradores firmen un acuerdo de compromiso para su involucramiento en el programa, para que ellos se comprometan con el cumplimiento y a la vez se mantenga la confidencialidad durante todo el proceso. Este documento debe añadirse dentro del documento constancia de inducción.

Beneficios de la propuesta:

1. Fortalecerá la cultura organizacional de la empresa.
2. Desarrollo personal y profesional de los colaboradores dentro de la empresa.
3. Se aprenderá a trabajar según los indicadores de la empresa.
4. Se implementarán actividades para contribuir con el medio ambiente.
5. Aumentarán las buenas relaciones entre colaboradores y supervisores.
6. Creación de un buen clima laboral e integración de equipos.
7. Reducción de la tasa de rotación de los colaboradores.
8. Ser considerados como una de las mejores empresas para trabajar.
9. Aumento de la productividad.
10. Generación de motivación entre todos los colaboradores.

Tomando en consideración la información recopilada a través de la encuesta aplicada a los colaboradores operativos y mandos medios de la empresa Grupo Taveras, hemos escogido un esquema del modelo de PERMA (Emociones, Compromisos, relaciones, Propósitos y significado del logro) para proponer unas series de actividades que proporcione una cultura de equilibrio vida-trabajo para el impacto de la felicidad organizacional. El mismo indica actividades a realizar, procesos y periodicidad para la correcta aplicación de la intervención.

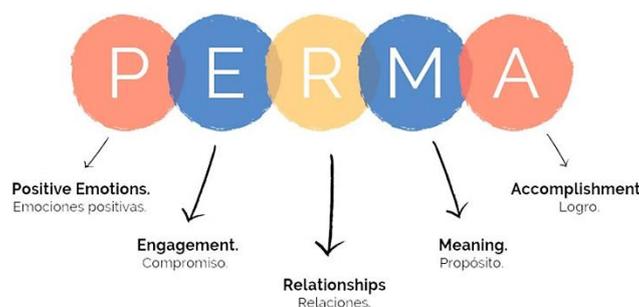


Figura 37. Modelo Perma. Fuente: Instituto Europeo de Psicología Positiva, 2020.

A continuación se presentan las actividades contenidas en el programa de felicidad laboral para los colaboradores del área operativa y mandos medios de la empresa Grupo Taveras, periodo enero – diciembre 2020.

<b>Actividad</b>	<b>Proceso</b>	<b>Periodicidad</b>
<b>Ejercicio de Respiración</b>	A inicio de semana se harán ejercicios de respiración por equipos de trabajo en conjunto con el supervisor	Cada lunes a inicio de semana laboral a las 7:30 a.m.
<b>Una hora Taveriando</b>	En salón multiuso el último viernes de cada mes el personal podrá tener una hora de descanso, para conversar, contar alguna anécdota o experiencia que le haya ocurrido que quiera compartir.	Un viernes al mes.
<b>Coaching</b>	Los empleados recibirán sesiones de coaching específicas y por equipos de trabajo.	Sesiones programadas con la persona responsable.
<b>Alimentación Saludable</b>	Se realizarán charlas y conversatorios con un especialista en el área de Nutrición.	Inicio del año 2021 y mediados de agosto 2021.
<b>Ejercicios físicos</b>	Planificación de un Running Day con los colaboradores, con todas las medidas de seguridad y distanciamiento social.	Una vez al año.
<b>Actividades de integración</b>	Fiestas navideñas, celebración de cumpleaños, actividades de reconocimiento y dinámicas de grupo para los colaboradores. Estas actividades serán diseñadas de acuerdo a las circunstancias	Según la planificación del área de Gestión Humana

<b>Metas de productividad</b>	Cumplimiento de los indicadores, reconocimiento de forma tangible e intangible.	Trimestral.
<b>Cursos Finanzas Personales</b>	Programar en el plan de Capacitación.	2 charlas al año.
<b>Música Ambiental</b>	Música ambiental en todas las instalaciones de la empresa (merengues dominicanos) Podría adecuarse música de fondo al inicio y fin en las videoconferencias que identifique la empresa.	Todos los días
<b>Vestimenta</b>	RRHH describirá las normativas de uso y los días de utilización	Todos los días.
<b>Charlas de preventivas de salud</b>	Programar charlas orientadoras sobre salud e higiene, salud bucal, oftalmológicas, cuidado de la piel, enfermedades de transmisión sexual, medidas contra de prevención virus del Covid-19 entre otras	Según calendario de capacitación
<b>Comunicación interna abierta</b>	Diseñar un espacio digital para la comunicación informal de los colaboradores a través de cualquier dispositivo tecnológico, para que los colaboradores puedan expresar sus estados anímicos y a la vez puedan ser apoyados por la dirección o compañeros generando empatía entre el equipo.	Abierto
<b>Programas de sostenibilidad ambiental</b>	Actividades sencillas como reducir impresiones, reciclar materiales, no utilizar vasos plásticos, economizar energía. Se diseñan pequeños	Todos los días

	mensajes recordatorios que llegan a los grupos de WhatsApp como recordatorio.	
<b>Formación en inteligencia emocional y habilidades blandas</b>	Team Building y Planes AfterWork	Todos los meses
<b>Talleres sobre Planificación del tiempo</b>	Cada departamento será entrenado con una planificación del tiempo para la mejora de la productividad laboral.	1ra Jornada de planificación, 2da Jornada de seguimiento.

*Tabla 34. Propuesta de Intervención para la felicidad laboral. Elaboración: Propia.*

## Parte 5. Consultas bibliográfica

### Bibliografía

- Alabau, I. (29 de Octubre de 2019). Psicología Online. Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/la-rueda-de-la-vida-que-es-y-para-que-sirve-4761.html>
- Alvarez , A., & Muñiz, J. (2014). Felicidad y desarrollo de la cultura en las organizaciones, un enfoque psicosocial. Colombia.
- Arboleda Posada, G. P., & Sanin Posada, A. (2017). Gestión de la Felicidad Corporativa realizada por nueve empresas de la ciudad de Medellín. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 21-35.
- Brime, A. (17 de Diciembre de 2017). Publica TIC. Obtenido de <https://blogs.deusto.es/master-informatica/la-felicidad-laboral/>
- Carazo Muriel, J. A. (2016). Las empresas felices son más productivas y competitivas. Revista Capital Humano, 86-95.
- Carro Suarez, J., Sarmiento Paredes, S., & Rosano Ortega, G. (2017). La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial. Estudios Gerenciales, 352-365.
- Cenas Reyna, D. (2018). Felicidad en el trabajo y su relación con la cultura organizacional de los servidores públicos . Perú.
- Cevallos Zambrano, D. P. (2015). La felicidad laboral como estrategia de desarrollo empresarial. Caso EuroFish. ECA Sinergia, 1-11.
- Coronado Rosas, F., Olortegui Quispe, C., Pérez Baena, M., & Rondón Soto, J. (2019). Felicidad y Compromiso Organizacional en una empresa del Sector Farmacéutico Peruano. Perú.
- Felipe, D. (2015). La felicidad, un factor imprescindible en la cultura organizacional. Colombia.
- Gonzalez Dieguez, R. P., Ponce Vega, H. R., Rios Díaz, D. B., & Vargas Poclin, C. (2018). Felicidad y Satisfacción Laboral de los consultores empresariales de Lima y el Callao. Perú.
- Hayes, M. (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa. Revista Digital Investigación & Negocios, 20-27.
- López Rosetti, D. (04 de Octubre de 2017). La Nación. Obtenido de <https://www.lanacion.com.ar/sociedad/la-u-de-la-felicidad-nid2068830/>

- López, J. P., & Fierro, I. (2016). Determinantes de la felicidad en los administradores: una investigación realizada en las farmacias del Grupo Difare. *Revista Universidad & Empresa*, 181-211.
- Manjarrez Fuentes, N., Boza Valle, J., & Mendoza Vargas, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 359-365.
- Moccia, S. (2016). Felicidad en el trabajo. *Revista Papeles del Psicólogo*, 143-151.
- Paz Caya, K., & Espinosa Salazar, M. (2017). Influencia de la felicidad organizacional en la productividad de los colaboradores en los centros de atención al cliente de la empresa America Movil-Claro. Arequipa.
- Ramirez Gañan, A. E., Orozco Quintero, D., & Garzón Castrillón, M. A. (2020). Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y la satisfacción laboral. *Dimensión Empresarial*, 1-18.
- Ramirez, P. M. (2019). Felicidad Organizacional, ¿Cómo implementarla y por qué? Mendoza.
- Rivera Porras, D. A., Carrillo Sierra, S. M., Forgiony Santos, J. O., Nuván Hurtado, I. L., & Roza Sanchez, A. C. (2018). Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables. *Revista Espacios*, 27-41.
- Sanchez Mateo, A. (15 de Julio de 2018). La Vanguardia. Obtenido de <https://www.lavanguardia.com/vivo/20180715/45818419326/dia-habilidades-juventud-generacion-z.html>
- Sanin Posada, A. (2017). Felicidad y Optimismo en el trabajo, hallazgos de investigaciones científicas. Antioquia, Colombia.
- Sanin Posada, A., López Velasquez, A., & Gomez Granada, B. (2016). Los efectos del tipo de contrato laboral sobre la felicidad en el trabajo, el optimismo y pesimismo laboral. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 9-21.
- Segredo Pérez, A. M., García Milian, A. J., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista Infodir*, 86-99.
- Ulloa Erazo, N. (2019). Cultura organizacional ¿un paradigma social? *Revista ComHumanitas*, 150-173.
- Velasco , G. (27 de Marzo de 2019). Obtenido de Gerry Velasco: <https://gerryvelasco.wordpress.com/2019/03/27/la-ciencia-de-la-felicidad/>
- War, P. (2015). Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada . *Journal of Work and Organizational Psychology*, págs. 99-106.

## Parte 6. Anexos

### Anexo 1.



**809-591-0691**  
**596-4588**

**INVERSIONES TAVERAS, S. R. L.**

PRESTAMOS A PEQUEÑOS COMERCIANTES \* HIPOTECAS DE CASAS  
Y TERRENOS \* VENTA Y COMPRA DE CASAS Y TERRENOS  
ADMINISTRACIÓN DE CASAS Y TERRENOS \* OTROS  
RNC 101-64747-7

RNC: 101-64747-7

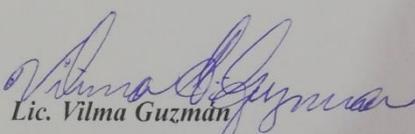
Universidad Nacional Pedro  
Henriquez Ureña (UNPHU)

Distinguidos Señores:

Quien suscribe **Vilma Guzman**, que la joven **Yaviel Caminero Perez**, Matricula **NO. 16-0079** estudiante de la **Universidad Nacional Pedro Henriquez Ureña (UNPHU)**, de la carrera **Psicología Industrial**, realizo una investigacion para su trabajo de grado **Propuesta de programa Felicidad Laboral en la empresa Inversiones Taveras, Surcursal Santo Domingo, Periodo Enero-Diciembre 2021.**

Se expide la presente certificacion a solicitud de la parte interesada para los fines de lugar, en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la Republica Dominicana, a los Veintitres (23) dias del mes de Octubre del año dos mil veinte (2020)

Atentamente,

  
**Lic. Vilma Guzman**  
**Encargada de Gestión Humana**



Plaza Fantasia Km. 7 1/2 Carretera Mella (Al lado del BANCO LEÓN), Santo Domingo, Este, R. D.

## Anexo 2. Encuesta Felicidad Laboral



**Objetivo:** Evaluar el nivel de felicidad laboral de los colaboradores del Grupo Taveras.

Buenos días/tardes, soy alumna de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña de la Carrera Psicología Industrial y estoy realizando una encuesta para evaluar el nivel de felicidad laboral dentro de la empresa. Les agradeceremos responder a las siguientes preguntas

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Área: Operativa  Mandos Medios

Favor marcar X donde se sienta más identificado.

<b>Estado personal del trabajador (a)</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
1. En todo el tiempo que llevo laborando, he sentido momentos de bienestar personal.					
2. Siento que mi familia me apoya.					
3. ¿Eres extrovertido (a)?					
4. ¿En general, te sientes con buena salud?					
5. Me siento con equilibrio y estabilidad interior.					
<b>Sentido de Pertenencia</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
6. Quiero permanecer en la empresa hasta que cumpla mi edad de retiro.					
7. Estoy orgulloso/a de pertenecer a esta organización.					
8. Me siento valorado/a por la empresa y mis superiores.					
9. ¿Estas identificado (a) con la misión, visión y valores de la compañía?					
10. Frecuentemente siento que quiero renunciar a mi trabajo.					
<b>Reconocimiento y Recompensa</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
11. ¿Existen beneficios laborales o compensaciones no económicas como parte de la política de la empresa?					
12. ¿Está satisfecho con su retribución económica?					
13. ¿Se reconoce y recompensa al que hace un buen trabajo?					
14. ¿Se siente internamente motivado (a) para hacer grandes cosas en su trabajo?					

<b>Comunicación interna</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
15. ¿La comunicación interna es una actividad permanente?					
16. ¿Cuándo aporto una idea, es escuchada?					
17. ¿Consideras que Grupo Taveras utiliza los mejores medios para comunicarse con los colaboradores?					
<b>Relaciones</b>					
<b>Relaciones</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
18. ¿El supervisor (a) fomenta las buenas relaciones con usted?					
19. ¿La empresa realiza actividades de integración entre todos los colaboradores?					
20. ¿Sus compañeros hablan bien de la organización y superiores?					
21. ¿Las personas con las que se relaciona actúan con respeto y de manera ética?					
<b>Orientación al logro / Crecimiento</b>					
<b>Orientación al logro / Crecimiento</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
22. ¿Ha cumplido con los objetivos que han propuesto en la empresa?					
23. ¿La empresa se preocupa por capacitar a los colaboradores?					
23. ¿Durante su tiempo en la empresa, ha sido promovido/a?					
24. ¿Considera que cumples y realizas de forma eficiente las tareas asignadas a su puesto?					
<b>Condiciones y Ambiente Laboral</b>					
<b>Condiciones y Ambiente Laboral</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
25. ¿Se le proveen las herramientas, equipos necesarios para hacer su trabajo?					
26. ¿Está satisfecho con su horario de trabajo?					
27. ¿Está satisfecho con su modalidad de trabajo?					
28. ¿Cree que tiene un ambiente climatizado y cómodo para desarrollar sus tareas?					
29. Suelo sentirme estresado/a en el trabajo.					
30. ¿El ambiente laboral es dinámico?					

¡Gracias por su participación!

Anexo 3.

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

***Propuesta de Programa de la Felicidad Laboral Para Colaboradores Del Área Operativa y Mandos Medios de Grupo Taveras, Periodo Enero - Diciembre 2020.***



Estimado participante, soy estudiante de la Carrera Psicología Industrial de la Universidad Pedro Henríquez Ureña (UNPHU). Como parte de la elaboración de mi trabajo de grado se llevará a cabo una investigación, la misma trata sobre felicidad laboral. El objeto de estudio es investigar qué tan felices son los colaboradores en la organización. Esta investigación es requisito para obtener el título de *Licenciatura en Psicología Industrial*. Usted ha sido seleccionado para participar en esta investigación la cual consiste en llenar una encuesta con una duración aproximadamente de 15 minutos.

La información obtenida a través de este estudio será mantenida bajo estricta confidencialidad y su nombre no será utilizado. Usted tiene el derecho de retirar el consentimiento para la participación en cualquier momento. El estudio no conlleva ningún riesgo ni recibe ningún beneficio.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Firma de participante: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

¡Gracias por su apoyo!