

El bienestar laboral y la felicidad como factores para la productividad y retención de los colaboradores de tecnologías de información en las organizaciones

RAMOS, Gerardo

G. Ramos

Universidad Iberoamericana

P. Solares (eds.) Ciencias de los Sistemas de Información y Seguridad. Handbook T-I. -©ECORFAN, Ciudad de México, 2016.

Abstract

This article describes how the interests, motivators, happiness and wellness of Information Technology collaborators are important factors in achieving the retention of these in the organization; and in this way also achieve collaboration and commitment to benefit the productivity of the organization.

6 Introducción

Las personas cada vez son más dinámicas que las organizaciones, y actualmente, donde el conocimiento de las personas es el más valioso, es un gran riesgo para las organizaciones el perder a sus empleados más valiosos. El que una persona desempeñe de forma exitosa una actividad, no significa que la disfrute y que esté satisfecha, en ese sentido es donde se ocasiona el cambio y la búsqueda de algo más. Para retener a los colaboradores de Tecnologías de Información, es necesario entenderlos, escucharlos y crear un vínculo en ambos sentidos que les permita estar satisfechos, no solo en el aspecto económico sino también en aspectos de interés personal, de desarrollo profesional y gozo de salud.

6.1 Desarrollo

Como se mencionaba en la introducción, el que una persona sea muy buena realizando una actividad, no significa que la esté disfrutando, en algunos casos, las personas no sabemos que es lo que queremos, o bien, no sabemos expresarlo con claridad. Algunas personas que tienen un buen trabajo, están dispuestas a escuchar nuevas ofertas laborales sin posibilidad de incrementar su ingreso económico, simplemente están abiertas a hacer algo distinto que les permitan estar bien consigo mismas.

Ante esta situación, las empresas no solo deben enfocarse a medir los parámetros de desempeño en: colaboración y compromiso, también deben cuestionarse y buscar acciones para conocer lo que el empleado quiere, cómo ofrecerle algo y cómo retenerlo.

Los estímulos económicos y las promociones de escalafón no siempre serán suficientes como motivadores y estrategias de retención de talento. Para retener a los colaboradores, también es necesario escucharlos, generar compromisos bidireccionales entre el colaborador y la empresa, y que esto tenga como resultado un plan de carrera.

Como inicio, es necesario implementar instrumentos o herramientas de diagnóstico, que tengan como objetivo identificar los intereses, habilidades y motivadores de cada persona, y la combinación de éstos que le permita lograr la máxima satisfacción tanto en lo personal como en lo profesional.

A continuación, se describen algunos de los factores relevantes que determinan la el bienestar laboral y la felicidad de los colaboradores.

Satisfacción laboral

Con base en lo mencionado por Diego y Olivar, 2001, el interés por la satisfacción laboral se enfoca en la capacidad para predecir la permanencia en el trabajo y la productividad laboral. Por esta razón, han surgido diferentes estudios e investigaciones las cuales se enfocan en analizar las causas de la satisfacción laboral.

En algunas bibliografías, (Peiró y Prieto 1996), se menciona que el pilar central se encuentra en estudiar las actitudes hacia el trabajo; es decir, la satisfacción laboral es una variable actitudinal que parece afectar el compromiso y la productividad en el trabajo, y a su vez se encuentra ligada a otros factores psicológicos como bienestar y satisfacción con la vida.

De esta forma, otros autores (Padgett y Baldwin, 1999) también han aportado en la estrecha relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción de vida. De esta definición apunta la realización de una evaluación donde la persona examina los aspectos tangibles de su vida, lo bueno y lo malo, y lo compara con un criterio llegando a un juicio sobre su satisfacción de vida.

Felicidad en el trabajo

Algunos autores, han estudiado la felicidad en el trabajo en dos perspectivas, una basada en el ambiente: el puesto de trabajo y características de la organización, y la otra perspectiva centrada en la persona, es decir, los aspectos cognitivos; cada una tiene su valor, sin embargo, para determinar la felicidad en el trabajo hay que considerar ambas (Karasek, 1979).

Perspectiva ambiental

De acuerdo a este enfoque, se necesita entender la felicidad en el trabajo, con base a una adecuada clasificación de las características laborales.

A continuación, se identifican 12 características principales de un trabajo, asociadas a la felicidad de las personas.

Tabla 6 Características Laborales

Características Laborales	
1	Oportunidad en la toma de decisiones.
2	Oportunidad para aportar y adquirir de habilidades.
3	Metas y desafíos.
4	Variedad en la actividades laborales.
5	Claridad en los objetivos laborales y el rol a desempeñar.
6	Relaciones sociales y trabajo en equipo.
7	Disponibilidad de dinero.
8	Seguridad física.
9	Posición social valorada.
10	Apoyo de los supervisores y/o jefes.
11	Desarrollo de carrera.
12	Equidad.

Perspectiva centrada en la persona

En este enfoque, el punto de partida es que la felicidad también se origina en uno mismo, y existen dos aspectos importantes: características a largo plazo y los procesos a corto plazo.

Características a largo plazo:

- Disposición personal.
- Aspectos poblacionales.

Procesos a corto plazo:

- Forma de afrontar una situación en el trabajo.
- Actitud y pensamiento para situaciones concretas.

Tabla 6.1 Procesos enfocados a la felicidad personal en el trabajo

Tipo de Proceso	
1	Comparaciones con otras personas.
2	Comparaciones con otras situaciones.
2.1	Situación esperada.
2.2	Situación hipotética.
3	Comparaciones con otra época.
3.1	Tendencia anterior.
3.2	Probable tendencia futura.
4	Evaluaciones de una situación relacionada con la autosuficiencia.
5	Evaluación de la innovación.
6	Evaluaciones de relevancia personal.

Emociones

Las emociones también son un factor relevante que no solamente pueden transformar a los individuos, sino que pueden actuar también a nivel organizativo; las emociones positivas individuales pueden contribuir a la transformación de las organizaciones y de las comunidades. Tal como indican algunos autores (Páez, Campos y Bilbao, 2008), existen por lo menos cinco estudios que muestran que hablar y compartir con otros una vivencia positiva refuerza la felicidad, más allá del impacto del hecho mismo. Este efecto, se da con mayor intensidad si las personas que escuchan la comunicación positiva responden de forma auténtica, validándola y aceptándola, sucediendo lo contrario si el entorno responde de forma pasiva o destructiva.

Otro autor, (Myers, 2000), menciona que cuando somos felices, estamos más disponibles para ayudar a los demás. Los psicólogos llaman a este hecho el fenómeno del sentirse bien, y hacer el bien. Otros estudios, (Fowler y Christakis, 2008) confirman esta intuición y muestran que la felicidad se puede extender, dentro de una red social, de unas personas a otras, llegando a la conclusión de que la felicidad de las personas depende de la felicidad de las personas con las que se relacionan, y que, por tanto, la felicidad tiene que considerarse como un fenómeno colectivo. La felicidad de una persona pone en marcha una reacción en cadena que beneficia no solo a sus amigos, sino a los amigos de sus amigos, y a los amigos de los amigos de sus amigos, hasta un tercer nivel.

Asimismo, existen otros factores claves que aportan a la permanencia y al bienestar de los colaboradores, las cuales se describen a continuación:

Optimismo: es una actitud que induce a las personas a confiar en que todo lo que ocurre es bueno y positivo. Como lo indica Peterson (2000), el optimismo es una actitud asociada al pensamiento de que el futuro conllevará a una situación que la persona considera como deseable y que le comportará unos placeres. El optimismo es la fuerza que mueve a la personas para alcanzar el objetivo propuesto, mientras que el pesimismo es la fuerza que nos impulsa a rendirnos.

Inteligencia Emocional: es la capacidad de reconocer nuestras propias emociones y las emociones de los demás. Según Luthans (2012), la inteligencia emocional aplicada al trabajo es útil para la creación de una red de relaciones que se puede utilizar en los momentos de dificultad.

Salanova (2008), observa que los cambios de las sociedades determinan también un cambio rápido en las organizaciones. Los cambios organizacionales, a su vez, determinan cambios en los puestos de trabajo que pueden influir positiva o negativamente en la seguridad, la salud y el bienestar de los empleados. De manera que, si no se gestionan bien estos cambios, a la larga puede dar lugar a la aparición de organizaciones “enfermas” que se caracterizan por su incapacidad de adaptarse al entorno.

Adicionalmente, también señala que las organizaciones modernas esperan que sus empleados sean proactivos y muestren iniciativa personal, que colaboren con los demás, que sean responsables en su propio desarrollo de carrera y que se comprometan con la excelencia empresarial. Este objetivo empresarial no puede alcanzarse con una fuerza laboral saludable de forma tradicional: empleados satisfechos con sus trabajos, que no experimentan estrés laboral y que muestran bajos índices de absentismo. Se necesita algo más para poner en marcha toda la maquinaria organizacional y conseguir este objetivo. El concepto de organización saludable encaja perfectamente en esta perspectiva científica más positiva.

Sin embargo, Luthans y Youssef (Junio 2007) resaltan que las personas con actitudes positivas no necesariamente crean equipos positivos, ya que las cogniciones colectivas, las emociones y las acciones son legitimadas, promovidas y coordinadas por unos factores (valores, normas, políticas y prácticas empresariales) que tienen que existir en el contexto organizativo en el cual se manifiestan.

Medición de del bienestar en los empleados de tecnología de información

Con el objetivo de medir el bienestar de los empleados de tecnología de información, se realizó una encuesta (Lucio, 2016) a fin de conocer su grado de satisfacción en los siguientes factores:

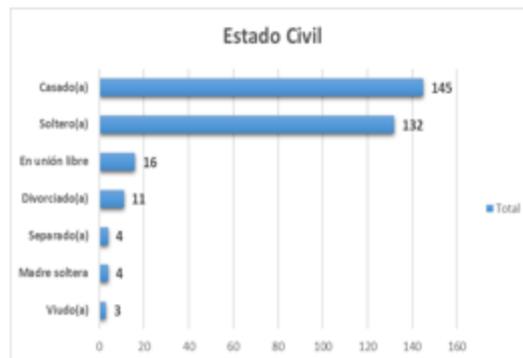
- a) Económico
- b) Emocional
- c) Espiritual
- d) Relación
- e) Felicidad
- f) Físico
- g) Profesional
- h) Sexual

La encuesta fue aplicada a 315 personas dedicadas al ramo de Tecnologías de Información, la cual fue respondida por 122 mujeres y 193 hombres.

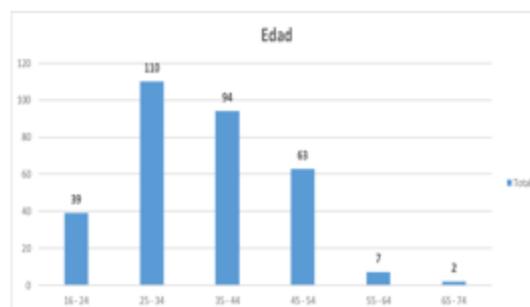
Gráfica 6 Género

Fueron considerados los datos de estado civil, edad, ingreso salarial mensual y nivel de estudios, los cuales fueron agrupados por ciertos criterios, para poder tener una mayor claridad de las tendencias de satisfacción y bienestar.

Estado Civil

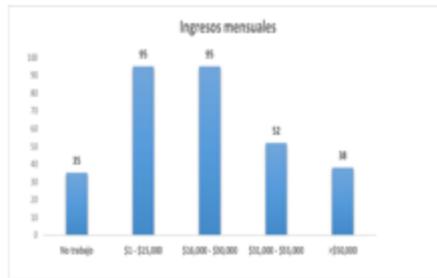
Gráfica 6.1 Estado Civil

Edad

Gráfica 6.2 Edad

Ingreso Salarial

Gráfica 6.3 Ingreso Salarial



Nivel de Estudios

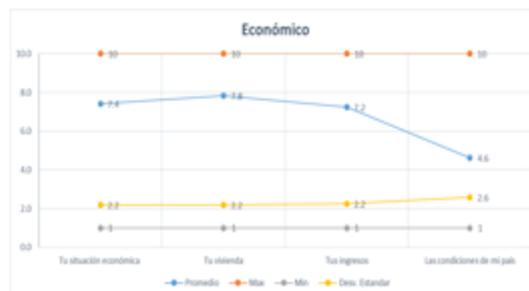
Gráfica 6.4 Nivel de Estudios



El método utilizado para generar esta evaluación, fue basado en una escala de 1 a 10, donde 1 es la calificación más baja en cuanto al grado de satisfacción y 10 la calificación más alta de satisfacción.

En la parte económica, las personas se encuentran mediamente conformes con su situación económica, de vivienda e ingresos, sin embargo, están preocupados por las condiciones económicas de su país.

Gráfica 6.5 Aspecto Económico



En la parte profesional, existe una ligera conformidad con su ocupación, y están más conformes con su educación y la formación que recibieron.

Gráfica 6.9 Aspectos a cambiar



6.2 Conclusiones

Las empresas están conscientes que su recurso más importante es la energía y la lealtad de sus colaboradores, el capital intelectual, que a diferencia de los demás activos físicos: maquinaria e infraestructura, pueden renunciar y buscar otras oportunidades para ejercer el intelecto en otras compañías.

Normalmente los colaboradores con alto potencial son los que tienden a buscar nuevos retos y tienen expectativas superiores para continuar desarrollándose, pues es un compromiso con ellos mismo, además de que han desarrollado aprendizajes y habilidades de adaptación a diferentes situaciones, que las hace tener mayor experiencias y ser más competitivos.

Es importante que las empresas generen mecanismos de medición, que vayan mas allá de solo medir el desempeño de los colaboradores. Deben implementar mecanismos obtengan información respecto a qué tan feliz es el colaborador y qué grado de bienestar está viviendo, tanto laboral como personal.

Con esta encuesta, se observa que los colaboradores de TI están a gusto con su trabajo y su formación, económicamente también están conformes, en el aspecto de felicidad también se encuentran satisfechos, sin embargo, si expresan la necesidad de tener mayor tiempo para sí mismos y para sus relaciones personales, por lo que la empresas podrían tomar decisiones en afán de apoyar a que los colaboradores de TI satisfagan esa necesidad y asimismo generen mayor productividad y compromiso en la organización.

6.3 Referencias

Lizana Lizana, José, Castillo Guevara, Ramón, Moyano Díaz, Emilio, Trabajo informal: motivos, bienestar subjetivo, salud, y felicidad en vendedores ambulantes *Psicología em Estudo* [en línea] 2008, 13 (Diciembre-Sin mes) : [Fecha de consulta: 28 de noviembre de 2016] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=287122111007>> ISSN 1413-7372

Lucio T., 2016, Encuesta de Felicidad y Bienestar.

Moccia, Salvatore, FELICIDAD EN EL TRABAJO, *Papeles del Psicólogo* [en línea] 2016, 37 (Mayo-Agosto): [Fecha de consulta: 28 de noviembre de 2016] Disponible en:<<http://revele.com.veywww.redalyc.org/articulo.oa?id=77846055007>> ISSN 0214-7823

Moyano-Díaz, E., Gutiérrez, D. P., Zúñiga K. C., & Cornejo, F. A. (2013).

Warr, Peter; (2013). Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Diciembre-Sin mes, 99-106.

HERNÁNDEZ, B. Y VALERA, S. (2001). *Psicología Social Aplicada e Intervención Psicosocial*. España: Ed. Resma.