



MIEMBRO DE LA RED  
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO  
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD  
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA  
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA  
LINEA DE INVESTIGACION PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO INVESTIGATIVO DE PRACTICA II- INVESTIGACION APLICADA  
DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE  
ACCIONES ENCAMINADAS AL FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE  
VIDA Y BIENESTAR LABORAL EN MASORA

PRESENTA:

LUIS FERNANDO ZÚÑIGA RUIZ CÓDIGO: 1521025169  
MARLY GINETH ACEVEDO VARGAS CÓDIGO: 1611025943  
JIMENA ZAPATA TANGARIFE CÓDIGO: 1611023382  
LINA MARCELA CIRO MARTÍNEZ CÓDIGO: 1411025229

SUPERVISOR:

KAROL LILIÁN GUTIÉRREZ RUBIANO MGS

BOGOTÁ, MARZO- JULIO 2020

## Tabla de Contenido

Resumen.....	3
Introducción.....	4
Objetivo General.....	6
Objetivos específicos.....	6
Justificación.....	6
Marco de Referencia .....	7
Condiciones objetivas / condiciones subjetivas del entorno de trabajo.....	7
Calidad de Vida Laboral Psicológica / Calidad de Vida del Medio Laboral.....	8
Aproximaciones a la Definición de Calidad de Vida Laboral.....	8
Marco Teórico.....	9
Marco empírico.....	9
Metodología.....	11
Tipo y diseño .....	11
Participantes.....	12
Instrumentos.....	12
Análisis de datos.....	13
Consideraciones éticas.....	14
Resultados.....	15
Discusión .....	17
Conclusiones.....	19
Limitaciones.....	20
Recomendaciones.....	20
Referencias.....	22
Anexos.....	25
Anexo 1.....	25
Anexo 2.....	26
Anexo 3.....	27

## **Resumen**

El presente ejercicio de corte académico, presenta un abordaje significativo a la necesidad de fortalecer a nivel organizacional, dos (2) aspectos claves en la dinamización de las empresas; por un lado, el bienestar del mayor activo constituido por el “talento humano” y de otro, la calidad de vida menester a nivel laboral, desde esta óptica, se planteó como objetivo realizar un diagnóstico organizacional para la construcción de acciones encaminadas al fortalecimiento del bienestar laboral y la calidad de vida en MASORA, esto mediante los constructos de la investigación mixta con un diseño de carácter descriptivo y un muestreo no probabilístico, lo cual permitió obtener a nivel de resultados que la percepción por parte de los empleados factores de afectación como la comunicación, falta de capacitación y poca experiencia del personal para las funciones a cumplir y así concluir que el bienestar y la calidad de vida laboral en MASORA se ve afectado por factores muy “pequeños”, fáciles de solucionar y que realizando esto pueden mejorar en gran cantidad la productividad y el ambiente laboral.

**Palabras Clave:** Calidad De Vida Laboral, Bienestar Laboral, Satisfacción Laboral, Síndrome de Burnout.

## **Introducción**

El bienestar laboral, se ha concebido, a través, de la historia, como la integridad un factor teórico y uno psicosocial; así las cosas, este alude a la complacencia de necesidades organizacionales, individuales en un entorno socio laboral, donde necesariamente se asumen retos que tienen su materialización dentro y fuera de la organización. En perspectiva, a nivel conceptual, el bienestar laboral se hace manifiesto en la medida en que cada integrante de la organización suple sus necesidades de carácter básico, esto sin perder de vista, su determinación por la existencia de unas condiciones de corte objetivo. Así las cosas, este factor de edifica con cimientos en objetivos misionales y comunes planteados en las metas a nivel organizacional.

En este sentido, el bienestar laboral se puede concebir como la agrupación de eventos estructurados hacia solventar las necesidades (al menos básicas) del cada individuo, este de forma particular, influyen como elemento significativo al interior de un núcleo funcional u organización a la que se tiene pertenencia; reconociendo, de igual forma, que hace parte de dicho entorno social.

En Colombia por medio del Decreto Ley 1567 de 1998 “por cual se establece la creación de programas de bienestar social e incentivos”. Así como también, la Ley 909 de 2004 en el Artículo 36, menciona el mismo requerimiento y ambos con el mismo propósito. El cual se centra en obtener resultados de eficiencia y desempeño en las labores del empleado y contribuir con los niveles de resultado de la empresa (Secretaría General, 2018 P. 2).

Es posible afirmar que para los empleados la calidad laboral es contar con beneficios básicos como son la estabilidad, condiciones laborales y seguridad social. Ahora bien, el Banco de la República de Colombia en uno de sus estudios recientes, muestra que la

afiliación a parafiscales y el pago de horas extras son las variables que mayor tienen peso en los empleados, si bien se sabe las empresas tratan de reducir egresos y esto implica no pagar esas horas adicionales laboradas. El gobierno con el fin de asegurar la afiliación a seguridad social e incrementar la calidad de vida laboral en los contratados, diseñó la planilla de liquidación PILA convirtiendo este como un requisito para las empresas e instituciones. Este estudio, revela que “48,4% de los trabajadores no estaban contribuyendo a los fondos de pensión, el 42,9% no estaban afiliando a los servicios de salud y el 49,2% no tenían cobertura de riesgos profesionales” (Gómez, Galvis y Royuela. 2015).

Para la OIT (Organización Internacional del Trabajo) la calidad de empleo es una de las preocupaciones más latentes y el componente más alarmante, para esta entidad son las prestaciones de seguridad social, pues según sus resultados de desarrollo 2010-2011 declara que “solo el 20% de la población mundial posee una cobertura de seguridad social integral” (OIT 2012. P. 28).

Dado que la raíz del bienestar laboral se encuentra en la indagación permanente de la mejora en las diligencias cotidianas hechas por las diferentes participantes de la organización y que, a la vez, se debe propender por la promoción del bienestar social, individual y familiar, se desarrolla el proceso de investigación e implementación de una propuesta con la entidad Municipios Asociados del Oriente Antioqueño – MASORA. Esta se ubica actualmente en el Municipio de Rionegro - Antioquia; fue constituida jurídicamente en septiembre del año 1992 y comenzó funciones en enero de 1993.

Siendo así estas indagaciones realizadas surge el interrogante ¿Cómo fortalecer a nivel organizacional la calidad de vida y bienestar laboral en MASORA?

### **Objetivo general.**

Realizar un diagnóstico organizacional para la construcción de acciones encaminadas al fortalecimiento la calidad de vida y bienestar laboral en MASORA.

### **Objetivos específicos.**

1. Identificar los factores que afectan la calidad de vida y bienestar laboral.
2. Establecer líneas de actuación organizacional que permitan el fortalecimiento la calidad de vida y bienestar laboral.
3. Crear plan de mejora encaminado al fortalecimiento de la calidad de vida y bienestar laboral.

### **Justificación**

Por la revisión literaria realizada y las validaciones a la empresa para el inicio de este proyecto investigativo, el presente se centralizará en medir el grado de la calidad de vida y bienestar laboral que existe en la empresa Municipios Asociados del Oriente Antioqueño – MASORA. Esto, porque el departamento de RRHH está centrado solo en la selección, contratación, vinculación y nomina; mas no cuenta actualmente con una área específica o personal especializado que se encargue del Bienestar laboral. Es así, como permitirá tener más claro las causas del deterioro de los factores objetivo de esta investigación; así mismo, se buscará alternativas para fortalecer los déficits y mejorar las condiciones de sus empleados, a través de la construcción de un plan de mejora y poder concientizar al empleador sobre la importancia que tiene la calidad de vida y bienestar laboral. A fin, de lograr excelentes resultados obtenidos de productividad y la calidad para con sus clientes internos y externos, recordando que la esencia más significativa que tiene la empresa es el capital humano y tener las mejores condiciones y estabilidad laboral reflejado en los resultados de cada uno de los empleados. Por lo que,

para analizar dichos es preciso indagar realizando una aproximación más allá de la separación entre empleador y empleado.

## **Marco de Referencia**

### **Marco conceptual.**

El presente proyecto de investigación se desarrolla basado en el entorno del bienestar social y nace de la inquietud sobre el estado médico, psicológico y social de los trabajadores y sobre todo el impacto que estos aspectos tienen en el desempeño laboral. Según (Da Silva, 2006) el desasosiego por la Calidad de Vida Laboral (CVL) “tiene su génesis en el entorno académico”, esto derivado de los desarrollos adelantados por el instituto Tavistock (Londres), que transitaron desde un campo socio psicológico a el socio técnico, siendo de esta forma, reverenciados como precursores de este movimiento. Las experiencias iniciales presentadas en el marco de Calidad de Vida Laboral, datan de EE. UU, donde la multinacional General Motors en 1971, trata la temática. Posteriormente, a mediados de 1973 en Francia, las organizaciones más representativas establecieron aspectos orientados a la medición de las condiciones laborales, destacando las siguientes: organización laboral, organización temporal (tiempo), remuneración a resultados, salud, seguridad social y finalmente el rol del líder. Lo que conlleva a recordar que la Calidad de Vida Laboral debe ser evaluada de manera periódica para detectar posibles problemas laborales en la empresa tales como: condiciones económicas, clima laboral, resultados de productividad.

### **Condiciones objeto/subjetivas del entorno laboral.**

La calidad de vida y bienestar laboral se constituye por condiciones de corte objetivas dependientes de factores que las constituyen en el ambiente laboral (pudiesen

ser ambientales, de organización laboral, ubicación, tiempos, remuneración, salud y seguridad laboral, entre otras.). De otro lado, la dimensión subjetiva, hace alusión al conglomerado de percepciones y experiencias a nivel laboral que, en lo individual y colectivo, son el génesis de la diversidad de realidades laborales.

### **Calidad de Vida Laboral/Psicológica en el medio Laboral.**

Asociada a finitas características de corte personal e incluyendo recursos a nivel cognitivo, (entendido como los recursos propios de cada persona y que basan sus, actitudes, comportamientos y la forma en que percibe, valora y realiza una interpretación de su entorno laboral). Así mismo, cada integrante de la organización aporta a la determinación de la calidad de vida laboral.

### **Aproximaciones a la definición de Calidad de Vida Laboral.**

Frente a calidad de vida laboral se encuentran diversidad de definiciones, muchas de ellas con surgimiento en las últimas tres (3) décadas, sin embargo, de manera singular, predominan diferentes términos en virtud de las experiencias laborales. Desde esta perspectiva, (Nadler y Lawler, 1983) realizaron un análisis de la línea evolutiva enmarcada en los diferentes significados que se le atribuyen al término.

La naturaleza multidimensional de la terminología “calidad de vida laboral” y la diversidad conceptual que se han empleado a manera de sinónimo o similitud. En el tratado de psicología del trabajo, relacionan que (Sun, 1988) habla de la “mejora del trabajo”, en cuanto al rediseño, basado en la reestructuración de los sitios laborales”, “reforma laboral”, “humanización del trabajo”, “satisfacción laboral”, “democracia en el lugar de trabajo”, “dirección participativa”, o “desarrollo organizacional”), han esbozado conflictos significativos en la definición (González, Pieró y Bravo).



### **Marco Teórico.**

La calidad de vida laboral a nivel organización, se ha constituido en factor de interés, dada su influencia directa, indirecta, positiva y negativa en su marcha, Para comprender más a fondo la importancia del factor psicológico en el ámbito laboral trabajaremos sobre el postulado teórico del psicólogo Frederick Herzberg, relacionado con la **Teoría de los dos factores**:

Podemos decir que un conjunto de necesidades, se derivan de nuestra naturaleza animal: el instinto que nos lleva a evitar cualquier dolor causado por el medio ambiente, sumado a todos los móviles que adquirimos y que llegan a estar condicionados a las necesidades biológicas básicas. (..). El otro conjunto de necesidades se refiere a esa característica singular del ser humano, la capacidad de logro, y por medio de ese logro, de conseguir el desarrollo psicológico. Los estímulos para ese desarrollo son las tareas que lo inducen: en un contexto industrial, son el contenido del trabajo. A la inversa, los estímulos que fomentan una conducta encaminada a evitar el dolor se encuentran en el entorno laboral. También se refirió a los factores de desarrollo o motivadores intrínsecos al trabajo son: realización, el trabajo mismo, responsabilidad y progreso o desarrollo. Los factores que llevan a evitar la insatisfacción o factores de higiene extrínsecos al trabajo incluyen: la política y la administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, nivel laboral y seguridad vigentes en la empresa (López, 2005).

### **Marco empírico.**

El bienestar laboral, como temática de amplio bagaje ha sido controversial en los últimos tiempos y se han realizado diferentes estudios para revisar actividades psico

laborales exigidas en Colombia anualmente. A continuación, resumiremos algunos estudios sobre el bienestar laboral.

En perspectiva, (Álvarez, 2008), desarrolló un estudio en una empresa de manufactura en empresas guatemaltecas en las que se buscaba ver la relación entre el bienestar laboral de una empresa y el desempeño de calidad de esta, se utilizó como herramienta un cuestionario de veinticinco (25) preguntas aplicadas a cien (100) de los obreros de la empresa en las áreas de talleres, diagnóstico, composuras, reparaciones, entre otras. La encuesta arrojó un resultado desmotivante de los empleados, viendo la deserción ocasionada por la parte de bienestar laboral y no por la parte monetaria por esto se concluyó que a mayor nivel de satisfacción y motivación en los empleados mayor será la productividad y disminuiría el riesgo de deserción de los empleados debido a su sentido de pertenencia por lo cual se recomendó crear planes de bienestar laboral para incrementar estos aspectos en los empleados.

Al respecto, (Arocena, Mejía, y Gondra, 2006) en su artículo realizado en 2006 habla de una “Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental” realizan una definición de conceptos como bienestar general y bienestar laboral, relacionándolos con la satisfacción en el área laboral. El estudio concluyó que existe una interrelación positiva entre las variables laborales analizadas y la satisfacción laboral.

Estudiando más a fondo, encontramos “La calidad de vida que muestran los empleados en las organizaciones, así como en su entorno de trabajo y las relaciones laborales, son elementos que pueden afectar a los individuos para que ellos se encuentren satisfechos en el lugar de trabajo”. (Duro, 2013 p.184). Resaltando lo anterior, es también importante señalar que la calidad de vida laboral no solo afecta en

ámbitos laborales, sino también en ámbitos personales, dentro de esto podemos encontrar el síndrome de Burnout, se encuentra asociado a la respuesta al estrés en el trabajo cuando se da de forma crónica y este está relacionado con actitudes y sentimientos con bajo nivel de positivismo y va reflejado a las personas que integran la organización. Desde un enfoque psicosocial (Gil, 2001) “habla del fenómeno que ha sido conceptualizado como un síndrome de baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización. Por baja realización personal en el trabajo se entiende la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales. El agotamiento emocional alude a la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo”.

Teniendo en cuenta los antecedentes expuestos y en aras de evitar cualquier malestar o síntoma a presentar, evitando cualquier síndrome, el presente proyecto de investigación seguirá la línea de estudio que busca establecer relaciones entre el bienestar laboral de una organización con otros factores, en este caso la satisfacción laboral de sus empleados, para lo cual se realizará las respectivas mediciones en la Sede Central Rionegro de la entidad Municipios Asociados del Oriente Antioqueño (MASORA).

## **Metodología**

### **Tipo y diseño.**

La presente investigación se fundamenta bajo los constructos del **tipo** de la investigación mixta, en el cual se pretende recolectar, analizar e interpretar la

información de manera cuantitativa y cualitativa. Así las cosas, las deducciones originadas de la información recaudada, permitirán tener un mayor discernimiento sobre el resultado obtenido. El **diseño** de estudio es de carácter descriptivo, debido que permite observar la situación actual de la empresa MASORA en cuanto a la calidad de vida y bienestar laboral se refiere, teniendo en cuenta, que el objetivo de este estudio se fundamenta en realizar un diagnóstico para la construcción de acciones que mejoren las condiciones para los empleados de la empresa objeto de estudio.

### **Participantes.**

La recolección de datos de la presente investigación se realiza bajo un **muestreo** no probabilístico, dado que, en el desarrollo de la aplicación de los instrumentos de recolección, los integrantes de la **población** tendrán iguales opciones de ser incluidos en la aplicación de los instrumentos, de igual forma, no se determinará número de instrumentos para aplicar y de acuerdo con las necesidades del investigador, se seleccionarán los entrevistados. En cuanto a características sociodemográficas, se tuvo en cuenta los niveles de jerarquía de la empresa, los cuales corresponden a; Nivel Directivo (cargos) con 10 empleados, Administrativo (cargos) con 66 empleados y Nivel de Servicios Generales (cargos) con 10 empleados, para un total de 86 colaboradores en la empresa. EL promedio de edad de los participantes se ubica entre 28 y 45 años, los cuales pertenecen a los estratos 3, 4 y 5 de los barrios Porvenir, Llano Grande y Jardines de la Católica del municipio de Rionegro (Antioquia).

### **Instrumentos.**

Para poder identificar la percepción de los empleados se aplica una encuesta estructurada con 15 preguntas con opciones variables para medir la calidad de vida y bienestar laboral en la empresa MASORA, la cual se realizará de forma virtual teniendo

en cuenta la contingencia actual. Para la aplicación de la entrevista se tuvo en cuenta la antigüedad de los empleados en la organización, para garantizar el conocimiento frente a la empresa y así asegurar la veracidad de la información suministrada. Adicional, se recopila información cuyo fin es poder identificar como perciben el bienestar y el clima laboral de los empleados dentro de la empresa y como complemento ellos nos facilitan los resultados del último trimestre del clima laboral, lo cual es aporte como insumo para poder iniciar con la creación de diseño de programa de bienestar laboral, con el que se pretende generar sentido de pertenencia y continuidad laboral por parte de los empleados y así poder mejorar la calidad de vida y bienestar laboral.

#### **Análisis de datos.**

La información recolectada, inicialmente, se incluirá en un instrumento de tabulación construido en el software Excel, esto por las bondades a nivel de organización de información que dicha plataforma posee, una vez, consolidados los instrumentos aplicados, se obtendrá el dato específico de cada respuesta y a través, de la normalización de base de datos, basados en el postulado de (Microsoft, 2020), comprende la ordenación de los datos en un archivo Excel que se constituye en base de datos. Lo cual encierra la construcción de tablas para así establecer relaciones entre ellas en conformidad a los criterios de anterior definición, esto a su vez, permitirá, la supresión de aspectos redundantes y factores incoherentes de dependencia e independencia.

Finalmente, los datos normalizados, permitirán construir el resultado en función del objeto de estudio.

### **Consideraciones éticas.**

Estarán basadas, en dos aspectos; primero bajo los preceptos de la **Ley 1090/2006** “Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones”, al respecto, se abordará el proceso investigativo con el debido respeto a la dignidad y bienestar de los participantes del ejercicio, donde tendrán conocimiento pleno de los lineamientos legales reguladores de las conductas humanas, seguidamente, la **Resolución N° 8430/1993** “Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud”, donde se reitera en su Artículo 5. El debido respeto en materia de dignidad y protección a los derechos y bienestar de los seres humanos que sean partícipes en un proceso de investigación.

## **Resultados**

Este apartado, abarca la exposición de los resultados y su respectivo análisis; de acuerdo con el método de indagación seleccionado para la presente investigación. Se efectuó entrevista a diferentes empleados de la empresa objeto de la presente investigación encontrando los siguientes resultados: 8 personas integrantes de MASORA, entre los 22 a 48 años, de los cuales 7 son de género masculino y un femenino; siendo el 90% de participación por parte de los hombres, estas personas ejercen diversos cargos a saber; médico veterinario, comunicador social, zootecnista, coordinador, operario y asistente técnico, en concordancia, su nivel educativo corresponde a secundaria, pregrado y posgrado. Los entrevistados residen en los barrios Villa Camila, Jardín de Cimarronas, Villas de Gualanday 3 Las Cuchillas y en las veredas Chipre, San Joaquín, Abreo y El Carmín, pertenecen a estratos socioeconómicos 2, 3 y 5. Dichas entrevistas se realizaron de manera virtual por la contingencia que se vive actualmente por la pandemia del COVID-19. Cabe aclarar, que antes de la aplicación se realizó la firma del consentimiento informado con el coordinador el señor Duván Ospina, certificado por la empresa con este cargo (ver anexo 3) para conocimiento y aceptación de la diligencia de este (ver anexo 4).

En alineación con los objetivos planteados (general y específicos) se definieron preguntas orientadas a resolver cada uno de ellos, encontrando de esta forma, los factores que afectan la calidad de vida y bienestar laboral en la empresa, su acción de mejora, tanto por parte de la empresa como de sus colaboradores. Como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1

Resultados entrevista

<b>¿Cuáles son los factores que afectan la calidad de vida y bienestar laboral en su empresa?</b>	<b>¿Qué debe realizar la empresa para fortalecer la calidad de vida y bienestar laboral de los empleados?</b>	<b>¿Qué deben hacer los empleados para fortalecer la calidad de vida y bienestar laboral?</b>	<b>¿Cómo fortalecer la calidad de vida y bienestar laboral en su empresa?</b>
Falta de transporte y disponibilidad de tiempo extra para funciones laborales	Mejorar gestión en logística	Aprovechar al máximo el tiempo laboral para no tener que extender sus horarios y alcanzar los objetivos de la dependencia	Teniendo una buena comunicación entre superiores y subalternos
Ninguno	Estrategias de motivación	Realizar un buen trabajo en equipo	Motivación a los empleados y mejores oportunidades.
La distancia del lugar de trabajo, la falta de dotación del CEIBA, poca formación y experiencia del personal	Iniciar la dotación, educación a los empleados	Mejorar la disposición y constantemente estudiar	Educación al personal
Que no se tengan en cuenta las opiniones de los empleados	Generar espacios de diálogo entre los empleados	Tener un ambiente conciliador con los compañeros y superiores	
La comunicación	Mejorar la comunicación, empleado-empendedor		Crear mecanismos de comunicación, entre el empleado y el empleador
La salud	Dotación al día		
Exceso de trabajo, el realizar varias funciones.	Pausas activas, facilitar materiales o herramientas para el desarrollo de las funciones.	Trabajar en equipo, buena comunicación	Reconocimientos al empleado
Ninguno por ahora	Talleres de inducción	Laborar con honestidad y disciplina	Con muy buenos hábitos de responsabilidad y respeto

Frente a los datos extraídos de las entrevistas aplicadas a los participantes en cuanto al bienestar y vida laboral se refiere, se evidencia que la percepción por parte de los



empleados en cuanto a los factores que afectan este, son la comunicación, la falta de capacitación, la poca experiencia del personal para las funciones a cumplir y la salud.

Los colaboradores piensan que la empresa puede mejorar el bienestar y calidad de vida laboral generando espacios para la comunicación, ampliando estrategias para la motivación y generando más dotación. A la vez, piensan que por parte de ellos también se puede fortalecer el bienestar y vida laboral con el trabajo en equipo, aprovechando al máximo las horas laborales para cumplir con los objetivos diarios y así evitar extensiones a la jornada, como también resaltan la honestidad y comunicación entre sí. También, piensan que en la empresa se puede fortalecer este factor si por parte de la empresa se realiza reconocimientos a los empleados por su buen desempeño o logros obtenidos.

Siendo, así las cosas, la motivación y la comunicación es lo que afecta a la empresa MASORA para mantener un excelente factor como lo es el bienestar y calidad de vida laboral, este se puede mejorar según los entrevistados si se realiza tácticas de motivación hacia los empleados e incrementando la comunicación entre empleador, jefe y subalterno.

### **Discusión**

Con base en los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores, se analizan semejanzas y diferencias entre la investigación y el marco teórico

Realizando este ejercicio investigativo ha evidenciado que las situaciones que más afectan el bienestar y la calidad de vida laboral en MASORA, son la motivación y la comunicación variables que no permiten mantener un buen bienestar y calidad de vida laboral, estas situaciones se pueden mejorar según los entrevistados si se realiza tácticas

de motivación hacia los empleados e incrementando la comunicación entre empleador, jefe y subalterno.

Así las cosas, las derivaciones de la investigación demuestran que los participantes de la empresa sienten que se reconoce sus esfuerzos en el ámbito laboral, su trabajo les es cotidiano, no cuentan con programas de mejora y plan de carrera, así mismo tampoco encuentran estímulos por parte de la empresa como mejor empleado. Esto tiene coincidencia con un ejercicio desarrollado por Álvarez (2008), donde determinó la influencia del aspecto bienestar laboral en el factor de productividad del trabajador, obteniendo resultados que exhiben la disposición de los empleados para abandonar la empresa donde sienten que no tienen oportunidades de desarrollo personal

De otro lado, Monterroso (2013), en el desarrollo de un estudio de corte descriptivo, reconoce el factor; 1) social, 2) laboral y 3) personal, en los que se sujetan los indicadores que fomentan la cultura organizacional, aunado a la motivación, el compromiso a nivel laboral, los cuales influyen de forma directa e indirecta en el bienestar socio laboral, de igual forma, este estudio expuso que los trabajadores poseen identificación plena con el bienestar laboral y que al momento de que esto no suceda, será evidente en la reducción de la motivación y con ello la perentoria necesidad de implementar acciones de mejora.

En base a lo anterior mencionado y de los resultados encontrados en la investigación, se evidencia “inconformidad” con algunos factores tanto internos como externos. En los resultados de la encuesta y categorizando como factores internos podemos hablar del tema de la comunicación entre superiores y subalternos, también se pueden crear planes orientados a la promoción del factor “bienestar laboral”, para fomentar la motivación en los trabajadores.

La vida laboral se posiciona como elemento de menester decisión para aquellos que transitan por medio de diversos puestos laborales, Calvo, Schweiger, Mozas, y Hernández (2011) ejecutaron una investigación cuyo objetivo fue establecer los efectos del ejercicio físico en la productividad y el bienestar laboral, por lo que los resultados indican que no existe relación entre el bienestar laboral y las variables de rango como: edad, género, estado civil y antigüedad. Según esto se confirma que, en MASORA sin importar el tipo de rango, ni el estatus social afectan en el bienestar laboral.

### **Conclusiones**

Según nuestros objetivos que van enfocados en fortalecer el bienestar y calidad de vida laboral en MASORA, en identificar los inconvenientes presentados en esta compañía y así mismo elaborar un plan de mejora para el fortalecimiento de la compañía, podemos concluir qué:

- La calidad de vida laboral y el bienestar en MASORA se ve afectado por factores muy “pequeños”, que son fáciles de solucionar y que realizando esto pueden mejorar en gran cantidad la productividad y el ambiente laboral.
- Al realizar el plan de mejora nos dimos cuenta que no es mucho lo que se necesita para tener a sus empleados satisfechos, solo es cuestión de organizarse y capacitarse en estos temas para poder brindar una excelente atención y lograr la satisfacción de sus empleados.
- Según los resultados y las respuestas puntuales se puede deducir que al momento no se presenta sintomatología del síndrome de burnout y eso es una gran ventaja.

MASORA en acciones de mejorar, nos permite realizar este trabajo para encontrar las falencias pertinentes y poder implementar acciones de mejora para lograr un excelente ambiente laboral y a su vez mejorar su productividad, ya que esto incide

directamente en la disminución de la alta rotación de personal, lo que a su vez hace que los procesos sean más estables y no se estén iniciando permanentemente desde cero.

Es importante que algunas actividades que se realicen en harás de mejora se sigan realizando para poder cumplir con el objetivo de tener empleados satisfechos.

Estas intervenciones son muy necesarias para cada organización, pues muy pocas veces se dan cuenta de la importancia que es tener el personal capacitado, de cumplir con la calidad de vida laboral y con el bienestar laboral. MASORA implementará capacitaciones, inducciones y formación para el área de talento humano en la empresa, con el fin de tener una mejor comunicación interna y tener una mejor valoración por cada puesto de trabajo.

### **Limitaciones**

Una de las limitaciones fue la ausencia de interacción personal entre el entrevistador y el entrevistado, toda vez que, la pandemia asociada al virus COVID-19 no lo permitió, esto a la vez generó que se perdiera la riqueza de la observación que se pudiese realizar.

Otra limitación está asociada a la muestra poco representativa de la empresa, dado que la percepción de 8 personas no generaliza la concepción del todo MASORA.

Y, por último, la limitación más representativa a nivel interno de MASORA es la lejanía del lugar de trabajo al hogar de cada uno, pues la mayoría, al menos los entrevistados viven relativamente lejos de su trabajo.

### **Recomendaciones**

De acuerdo con los hallazgos del ejercicio y realizando un plan de mejora para la compañía se recomienda entablar acciones de dialogo entre los directivos de la empresa y sus colaboradores, con el fin de encontrar puntos nodales entre los requerimientos existentes de parte y parte, es de anotar, que si bien, los resultados dejan ver un

bienestar elevado a nivel laboral, se deben ir encauzando acciones que permitan el fortalecimiento de este.

También, generar estrategias que mantengan y mejoren la motivación por parte de los empleados con el fin de incrementar la productividad de funciones y seguir obteniendo grandes resultados en cada una de las funciones que al cargo compete, realizar una respectiva inducción y capacitación a cada puesto de trabajo, también realizar capacitaciones periódicas para actualizar los puestos de trabajo y generar acciones de mejora a nivel interno de la compañía.

Al quedar tan retirada de los lugares de trabajo contemplar la posibilidad de dar un auxilio económico que sustente el transporte desde la casa a la empresa, o contratar un servicio de transporte sin que este vea afectada la economía interna, para esto se debe realizar una reunión interna para observar y analizar la opción más centrada en la realidad donde se vean beneficiados los empleados y la empresa no se vea afectada.

MASORA tiene conocimiento que un empleado motivado es más productivo, maneja mejor ambiente laboral y es más comprometido con la organización, es por esto que se le recomienda contratar o capacitar el personal que tiene en el área de recursos humanos sobre temas de bienestar, de calidad de vida laboral, que estos abarcan la implementación de pausas activas, la necesidad de realizar capacitaciones en cada área necesaria, implementar espacios donde la comunicación pueda mejorar y alcanzar los objetivos planeados, alcanzar la meta propuesta “MASORA preocupada por su gente y su calidad de vida laboral”.

## Referencias bibliográficas

Álvarez, Y. (2008). *Satisfacción laboral y su incidencia en el clima organizacional en las empresas Guatemaltecas*. (Tesis de licenciatura Inédita). Universidad Mariano

Gálvez, Guatemala

Arocena, F. A. L., Ceballos, J. C. M., & Rezola, J. M. G. (2006). *Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental*. *Psicología y salud*. p. 87-92. Universidad Veracruzana. Xalapa México.

Recuperado el 24 de mayo de: <https://www.redalyc.org/pdf/291/29116110.pdf>

Da Silva, M. (2006). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional*. Tesis de Doctorado para la obtención del título de Doctor en Recursos humanos organizaciones Facultad de psicología social, Universidad de Barcelona, Barcelona, España.

Duro, A. (2013). *Psicología de calidad de vida laboral desde la perspectiva de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. (1era. Ed). Madrid. España:

Gil, P (2001). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout):*

*aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la*

*intervención*. Recuperado el 04 de julio de 2020 de

[https://www.researchgate.net/profile/Pedro\\_Gil-](https://www.researchgate.net/profile/Pedro_Gil-Monte/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000.pdf)

[Monte/publication/242114408\\_El\\_sindrome\\_de\\_quemarse\\_por\\_el\\_trabajo\\_sindrome\\_de\\_burnout\\_aproximaciones\\_teoricas\\_para\\_su\\_explicacion\\_y\\_recomendaciones\\_para\\_la\\_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Pedro_Gil-Monte/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000.pdf)

Gómez M., Galvis L. y Royuela V. (2015) *Documentos de trabajo sobre economía regional - Calidad de vida laboral en Colombia: un índice multidimensional difuso*.

Núm. 230 Banco de la Republica-centro de estudios económicos regionales (CEER)

– Cartagena ISSN 1692-3715. Recuperado el 10 abril de 2020 de

[https://www.banrep.gov.co/docum/Lectura\\_finanzas/pdf/dtser\\_230.pdf](https://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/dtser_230.pdf)

Gonzalez, P. Pieró, J. Bravo, J. *Tratado de psicología del trabajo- capitulo 6 “calidad de vida laboral”*. Recuperado el 24 de mayo de 2020 de

<http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/alonzo/peiro%20prioro%20-%20calidad%20de%20vida%20laboral%20vol%202%20cap%206.pdf>

La OIT en acción (2012) *resultados de desarrollo 2010-2011-Ginebra*. Primera

Edición. Recuperado el 10 abril de 2020 de

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---exrel/documents/publication/wcms\\_180907.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---exrel/documents/publication/wcms_180907.pdf)

López, J. (2005) *Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de frederick herzberg*. Pág 30. Lima, Perú. Gestión en el Tercer Milenio, Revista de

Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional

Mayor de San Marcos. Recuperado el 24 de mayo de 2020 de: [http://files.prad-uniminuto.webnode.es/200000016-](http://files.prad-uniminuto.webnode.es/200000016-7f38580335/Teoria%20de%20motivaci%C3%B3n.pdf)

[7f38580335/Teoria%20de%20motivaci%C3%B3n.pdf](http://files.prad-uniminuto.webnode.es/200000016-7f38580335/Teoria%20de%20motivaci%C3%B3n.pdf)

Microsoft. (2020). Microsoft. Recuperado el 7 de mayo de 2020, de

<https://docs.microsoft.com/es-es/office/troubleshoot/access/database-normalization-description>

Monterroso, A. (2013). *Relación entre el Bienestar Laboral y Actitud Laboral en el personal Administrativo de una entidad de salud No Gubernamental*. (Tesis de

Licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar

Nadler & Lawler (1983) *Diseño de la organización como arma competitiva, El poder de la arquitectura organizacional*. Ed. Oxford. Harla. p. 53-57.

Secretaria general (2018) *Programa de bienestar e incentivos 2018*. Versión 1.

Recuperado el

10 abril 2020 de

<https://www.ins.gov.co/Transparencia/Planes%20estratgicos%20sectoriales%20e%20institucionales/Programa%20de%20%20Bienestar%20e%20Incentivos%20-%202018.pdf>

Segurado, T. A. & Agulló, T. E. (2002). *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social*. *Psicotherma*, vol.14. p.828-836



## Anexos

### Anexo 1. Entrevista para empleados de la empresa MASORA

**DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ACCIONES  
ENCAMINADAS AL FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA Y BIENESTAR  
LABORAL EN MASORA**

**Objetivo General de la Investigación**

Realizar un diagnóstico organizacional para la construcción de acciones encaminadas al fortalecimiento la calidad de vida y bienestar laboral en MASORA.

**Cuestionario**

**Datos personales**

1.	Edad:
2.	Género:
3.	Cargo:
4.	Nivel educativo:
5.	Profesión:
6.	Barrio de residencia:
7.	Estrato socioeconómico:
8.	Cargo:

**Diagnóstico**

9.	¿Cuáles con los factores que afectan la calidad de vida y bienestar laboral en su empresa?
	-
	-
	-
10.	¿Qué debe realizar la empresa para fortalecer la calidad de vida y bienestar laboral de los empleados?
	-
	-
	-
11.	¿Qué deben hacer los empleados para fortalecer la calidad de vida y bienestar laboral?
	-
	-
	-
12.	¿Cómo fortalecer la calidad de vida y bienestar laboral en su empresa?
	-
	-
	-

Anexo 2. Consentimiento informado y firmado por parte del coordinador



Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano  
Facultad de sociedad, cultura y creatividad  
Grupo de Investigación de Psicología, educación y cultura  
Consentimiento Informado

Sr(a) Usuario, por favor lea atentamente el siguiente documento que tiene como objetivo cumplir con encuestas netamente académicas y que a la vez cumple con la función de explicarle el uso del tratamiento de sus datos, de acuerdo con la ley 1090 del 2006.

**1. Uso y confidencialidad de los datos**

Toda la información concerniente y registrada en las encuestas aplicadas a los diferentes empleados de la empresa MASORA será de uso exclusivo para fines académicos y no tendrá uso diferente.

**2. Proceso de encuesta**

Se aplicará a los empleados de la empresa MASORA con el objetivo de poder identificar el bienestar y calidad de vida laboral en la empresa.

**3. Declaración de consentimiento**

Yo Duvan Mateo Espina identificado (a) con cedula de ciudadanía numero 1036961001 de R. Lengua cumpla el cargo de coordinador CEVBA manifiesto que:

- Fui informado sobre el objetivo de la encuesta que será aplicada en los empleados de la empresa MASORA.
- He leído y comprendido íntegramente este documento, acepto su contenido y proceso.

Firma

24/06/2020

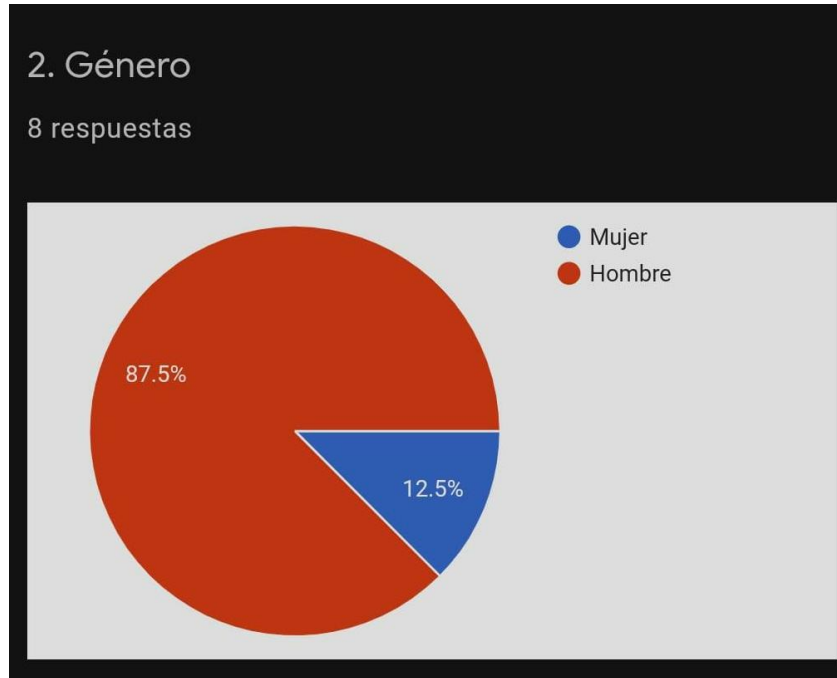
Fecha

**Anexo 3.** Evidencia de encuesta diligenciada por la herramienta Google Drive

Cuestionario. Pregunta 1, Edad



Cuestionario. Pregunta 2, Género



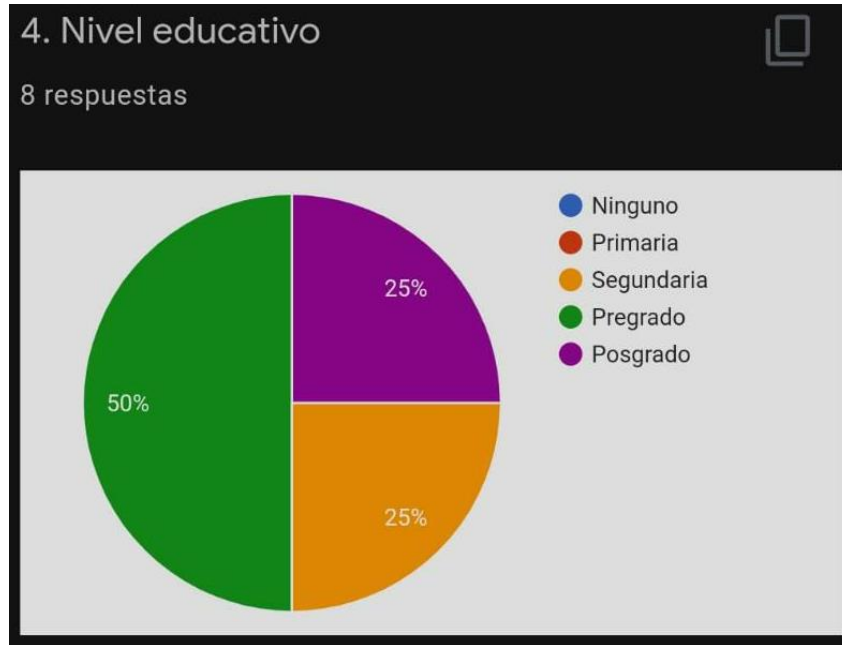
Cuestionario. Pregunta 3, Cargo

3. Cargo

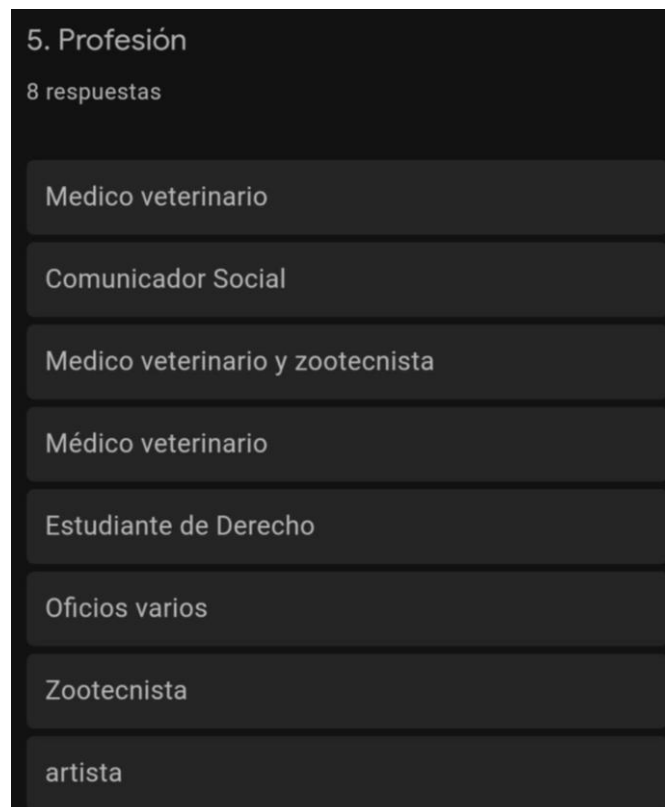
8 respuestas

Medico veterinario
Comunicador Social
Medico veterinario y zootecnista
Médico veterinario
coordinador
Operario
Asistente Técnico
operario

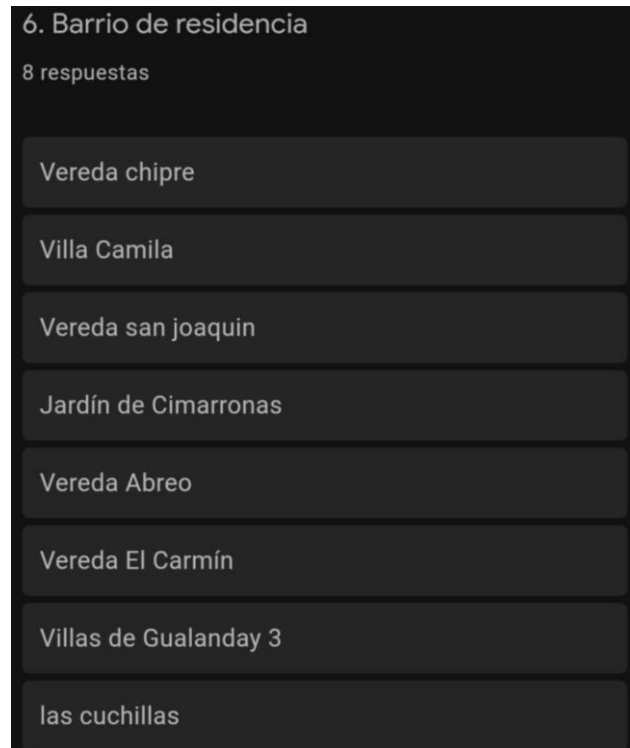
Cuestionario. Pregunta 4, Nivel educativo



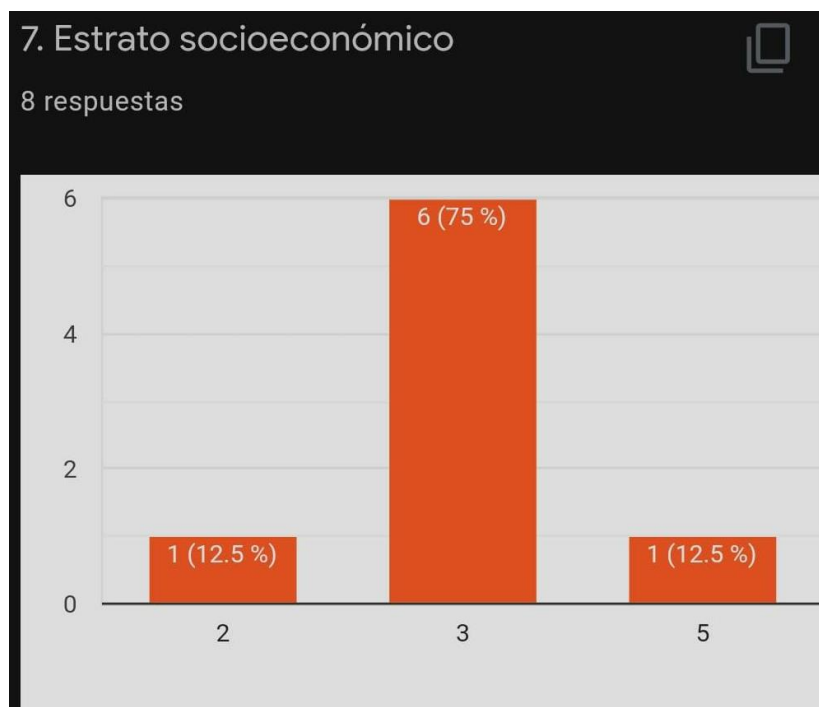
Cuestionario. Pregunta 5, Profesión



Cuestionario. Pregunta 6, Barrio de residencia



Cuestionario. Pregunta 7, Estrato Socioeconómico



Cuestionario. Pregunta 8, ¿Cuáles son los factores que afectan la calidad de vida y bienestar laboral en su empresa?

8. ¿Cuáles son los factores que afectan la calidad de vida y bienestar laboral en su empresa?

8 respuestas

Falta de transporte y disponibilidad de tiempo extra para funciones laborales

Ninguno

La distancia del lugar de trabajo, la falta de dotación del CEIBA, poca formación y experiencia del personal

Que no se tengan en cuenta las opiniones de los empleados

la comunicación

La salud

Exceso de trabajo, el realizar varias funciones .

Cuestionario. Pregunta 9, ¿Qué debe realizar la empresa para fortalecer la calidad de vida y bienestar laboral de los empleados

9. ¿Qué debe realizar la empresa para fortalecer la calidad de vida y bienestar laboral de los empleados?

8 respuestas

Mejorar gestion en logistica

Estrategias de motivación

Iniciar la dotacion, educacion a los empleados

Generar espacios de diálogo entre los empleados

mejorar la comunicación, empleado-empleador

Dotación al día

Pausas activas, facilitar materiales o herramientas para el desarrollo de las funciones.

Talleres de induccion



Cuestionario. Pregunta 10, ¿Qué deben hacer los empleados para fortalecer la calidad de vida y el bienestar laboral?

10. ¿Qué deben hacer los empleados para fortalecer la calidad de vida y bienestar laboral?

6 respuestas

Aprovechar al máximo el tiempo laboral para no tener que extender sus horarios y alcanzar los objetivos de la dependencia

Realizar un buen trabajo en equipo

Mejorar la disposición y constantemente estudiar

Tener un ambiente conciliador con los compañeros y superiores

Trabajar en equipo, buena comunicación

Laborar con honestidad y disciplina

Cuestionario. Pregunta 11, ¿Cómo fortalecer la calidad de vida y bienestar laboral en su empresa?

11. ¿Cómo fortalecer la calidad de vida y bienestar laboral en su empresa?

6 respuestas

Teniendo una buena comunicacion entre superiores y subalternos

Motivación a los empleados y mejores oportunidades.

Educacion al personal

crear mecanismos de comunicación, entre el empleado y el empleador

Reconocimientos al empleado

Con muy buenos abitos de responsabilidad y respeto