

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO  
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD  
ESCUELA DE PSICOLOGÍA, TALENTO HUMANO Y SOCIEDAD  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA  
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA  
GESTIÓN DEL TALENTO EN LAS ORGANIZACIONES  
UNA MIRADA A LOS EFECTOS QUE TIENE LA AUSENCIA DE BIENESTAR LABORAL  
EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN COLOMBIA  
PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA

PRESENTA:

JESSICA DARIANA BERNAL ABRIL CÓDIGO: 1511025278  
ALEXANDRA CÓMBITA GORDO CÓDIGO: 1721980669  
MARIA AMPARO HURTADO VARGAS CÓDIGO: 1521024121  
MARIA DANIELA VARGAS PAREDES CODIGO: 1621022221  
ANDRÉS ALFONSO VERGARA GUIO CÓDIGO: 1411020870

ASESOR:

GILBERTO CACERES. MGS.

BOGOTÁ, ABRIL DE 2020.

## Tabla de Contenido

Resumen.....	1
Introducción .....	2
Planteamiento del Problema .....	3
Pregunta de investigación.....	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos .....	3
Justificación.....	4
Marco de Referencia.....	4
Marco Conceptual.....	5
Marco Teórico .....	5
Marco Metodológico .....	7
Tipo de estudio .....	7
Tipo de Muestra.....	8
Resultados .....	9
Hallazgos Empíricos .....	9
Discusión.....	14
Conclusiones.....	15
Referencias bibliográficas.....	18



## **UNA MIRADA A LOS EFECTOS QUE TIENE LA AUSENCIA DE BIENESTAR LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN COLOMBIA**

Jessica Dariana Bernal Abril, Cód. 1511025278 - Alexandra Cómbita Gordo, Cód. 1721980669 -  
María Amparo Hurtado Vargas, Cód. 1521024121 - María Daniela Vargas Paredes, Cód.  
1621022221 y Andrés Alfonso Vergara Guio, Cód. 1411020870.

*Estudiantes Práctica I. Programa de estudio en psicología. Politécnico Gran Colombiano*

Gilberto Cáceres

### **Resumen**

En el presente trabajo se estudiaron aspectos en los que se conoció cómo se presenta la ausencia del bienestar laboral en la satisfacción de los trabajadores en Colombia, siendo estas dos variables los ejes principales para el desarrollo de la investigación. Desde este punto de vista se realizó una investigación documental, la cual nos permitió analizar como incide la ausencia de bienestar laboral en la satisfacción de los trabajadores en Colombia; en los hallazgos se encontraron resultados que nos llevaron a la comprensión de estrategias de mejoramiento de cada una de las variables trabajadas, donde se evidenció que en algunas empresas el personal tiene un alto nivel de satisfacción por la forma en que realiza sus labores y por el salario obtenido. Así mismo, se identificó las afectaciones que se generaron a nivel psicológico y emocional del sujeto, donde se estudió las causas que proporcionaron estas problemáticas; logrando identificar que en las diferentes organizaciones no se realizan jornadas de motivación laboral, las cuales impulsan el rendimiento para el buen desarrollo sus funciones, obteniendo resultados satisfactorios tanto para la compañía como para el trabajador.

**Palabras claves:** Bienestar laboral, satisfacción laboral, motivación, desempeño laboral, estabilidad laboral.

## Introducción

Son varias las razones que pueden argumentar el valor de este trabajo, pero en este caso se hará hincapié en la importancia de reconocer, comprender y reflexionar los efectos de la ausencia de bienestar laboral en la satisfacción de los trabajadores en Colombia.

Con el fin de dar un mayor entendimiento es necesario explicar de manera concisa los conceptos de bienestar y satisfacción laboral, ya que estos permean todo el trabajo. Así pues, el bienestar establece una compilación de conocimiento, que resulto para el desarrollo de otros proyectos de investigación, en cuanto lo Organización Mundial de la Salud, lo usa como eje central para la definición de salud como “estado de complemento bienestar físico, psicológico y social” (Blanch, Cantera, Cervantes y Sahagún, 2010, p.57).

El bienestar laboral apunta entonces a una experiencia bien sea positiva o negativa, que tiene una persona de acuerdo al estándar de satisfacción que posea. Teniendo en cuenta lo dicho anteriormente, Góngora, Laca y Mejía (2006) plantean que “En la actualidad, las personas pasan aproximadamente la mitad de su vida adulta dedicadas al trabajo debido a lo cual la vida laboral y la satisfacción o insatisfacción que esta genera tiene amplia relevancia en su bienestar psicológico y laboral” (p.73).

Por otra parte, en cuanto a satisfacción laboral, ésta puede definirse como el buen desempeño y actitud que puede tener el trabajador en una organización, por lo que, los autores del presente trabajo concuerdan con lo expuesto por Morillo (2006) al definirla como La visión favorable o desfavorable que asumen los trabajadores con respecto a su trabajo, manifestado en la expectativa de los empleados en relación con el trabajo, el ambiente laboral, la gratificación entre otros aspectos ligados a la parte laboral. los autores del presente trabajo concuerdan con lo expuesto por Morillo (2006) al definirla como la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este les ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial (p.48).

Respecto a los términos planteados anteriormente es posible resaltar que, en una organización, el trabajador debe contar con todas las herramientas, para tener un óptimo desempeño que le



permita desarrollar las actividades laborales de forma eficaz, pues de ellos depende el funcionamiento, estabilidad y efectividad de la organización. De manera que se infiere la trascendencia de contar con el bienestar y satisfacción laboral.

### **Planteamiento del Problema**

La satisfacción laboral es un tema muy amplio y de mucha relevancia dentro de cualquier empresa dado a que de esta variable depende en gran medida el bienestar de cada individuo dentro de las empresas y que éstas puedan alcanzar sus objetivos primordiales. En estos últimos años se han realizado numerosas investigaciones para detectar el grado de satisfacción laboral que tienen los empleados dentro de las organizaciones las cuales han dado como resultado que un alto porcentaje de los trabajadores sufran algún tipo de enfermedad laboral e inconformidad en su trabajo, el cual se ve reflejado de manera notoria en el bienestar de cada uno, por ende, su rendimiento en la organización. Si hay ausencia de bienestar e insatisfacción laboral en los empleados se genera inestabilidad laboral creando con ello que las empresas bajen su producción y no alcancen sus metas propuestas. Existen múltiples factores para que el personal esté siempre motivado y sienta que su labor es valorada; ya que cada uno es de vital importancia para que la organización lleve con éxito la misión que pretende. Es desde este punto, donde partimos al análisis de la ausencia de bienestar laboral y la falta de satisfacción laboral en los trabajadores en Colombia, surgiendo así, la siguiente pregunta de investigación.

### **Pregunta de investigación**

¿Cómo incide la ausencia de bienestar laboral en la satisfacción de los trabajadores en Colombia?

### **Objetivo general**

Analizar cómo incide la ausencia de bienestar laboral en la satisfacción de los trabajadores en Colombia.

### **Objetivos específicos**



- Investigar sobre la ausencia de bienestar laboral para saber cómo incide en la satisfacción de los trabajadores en Colombia.
- Identificar las posibles causas negativas de la ausencia de bienestar laboral que podrían incidir en la satisfacción de los trabajadores en Colombia.
- Analizar algunas de las estrategias implementadas por las organizaciones, que permiten mejorar las condiciones de bienestar y satisfacción laboral en los trabajadores de Colombia.

### **Justificación.**

Este trabajo de investigación tiene como finalidad, indagar sobre la ausencia de bienestar laboral y cómo afecta la satisfacción de los trabajadores de Colombia, con el propósito de identificar las afectaciones que puedan presentarse por la ausencia de ésta, que conlleva a generar frustración tanto para el trabajador como para el empleador. De ahí que el bienestar y la satisfacción laboral sean eje fundamental para los recursos humanos de una entidad.

Así mismo se constata una problemática en el sector, frente a evidencias de insatisfacción y bienestar laboral en los últimos años, motivo por el cual los autores del presente trabajo desean realizar sugerencias a las organizaciones estrategias que posibiliten incentivar y reconocer el valor agregado por parte de los trabajadores, con la finalidad de mejorar el bienestar y la satisfacción laboral. De manera que, una vez más se reitera la necesidad de conocer las causas que podrían generar la ausencia de bienestar laboral para la satisfacción de los trabajadores en Colombia.

### **Marco de Referencia**

## **Marco Conceptual**

**Bienestar Laboral:** Según Torres, (2017) Es así como las empresas colombianas muestran el interés por resaltar las labores cotidianas de los diferentes empleados, por su gran desempeño y sentido de pertenencia con las mismas, obteniendo como resultado un buen desarrollo funcional en las diferentes compañías.

**Satisfacción laboral:** Al hablar de satisfacción laboral se identifica de cierta manera el estado emocional de los trabajadores, conociendo los diferentes parámetros laborales que se implementan para el respectivo funcionamiento laboral, de manera que el empleado no presente alteraciones emocionales negativas y/o psicológicas que perjudiquen su salud y el bienestar empresarial. (Marín, Placencia, 2017).

**Motivación:** Tanto para las empresas como para el trabajador resulta importante el desarrollo que permite adicionar elementos que aumenten la capacidad intelectual de todo el sistema organizacional, apoyando así el gran crecimiento de motivación laboral que indudablemente permite demostrar un excelente bienestar laboral. (Lagos,2015).

**Desempeño laboral:** Se busca identificar la medición de desempeño laboral en los trabajadores, dando cumplimiento a lo estipulado en el manual de funciones de manera que se conozca el compromiso laboral que tienen los empleados en la empresa, siendo partícipes de el gran reconocimiento que se brinda por los diferentes entes de control cuando el resultado final es satisfactorio. (Pedraza, Amaya, Conde, 2010).

**Estabilidad laboral:** Teniendo en cuenta lo expuesto por el autor, la estabilidad laboral enfatiza en garantizar la permanencia laboral de los diferentes empleados en las compañías y/o organizaciones, de manera que el desarrollo de sus actividades no se altere o se vean perjudicadas por los cambios de estados emocionales que genera una inestabilidad laboral. (Cerquera, 2018).

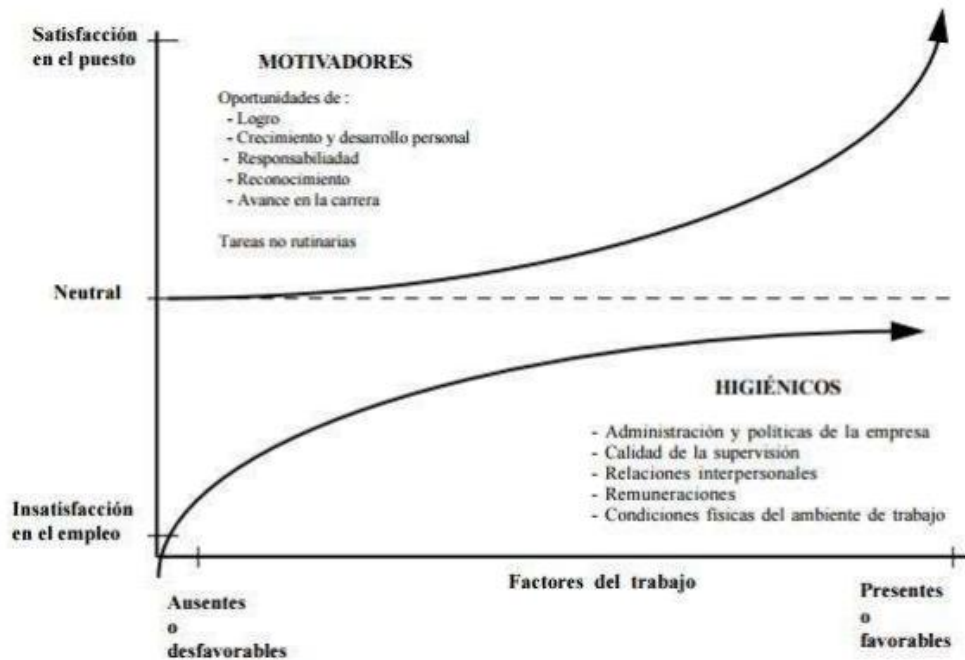
## **Marco Teórico**

De acuerdo a los aportes que han realizado varios autores en cuanto a la satisfacción e insatisfacción en el trabajo, podemos decir que existe mucho interés por entender las actitudes y la manera como reaccionan las personas frente a la labor que desempeña cada uno en la empresa.

En este trabajo de investigación tomaremos como referencia la “Teoría de los dos factores” de Frederic Irving Herzberg (1959), ya que creemos que este autor ha hecho un aporte muy relevante en el campo organizacional.

La teoría de Herzberg explica que la satisfacción e insatisfacción laboral en las personas, depende de dos factores motivacionales; “intrínsecos y extrínsecos”, los cuales son distintos e independientes y afectan de manera diferente la conducta de los empleados y la manera de relacionarse con su empleo. Herzberg entiende la importancia que tiene motivar a los empleados para que logren un mejor desempeño en la empresa. El factor “extrínseco” (factores externos); se refiere a las necesidades higiénicas; estas producen sentimientos negativos en los empleados y genera falta de satisfacción en el lugar de trabajo; es decir, es afectado por ambiente que lo rodea y por las condiciones en que desempeña su trabajo; en este caso, el empleado no tiene dominio sobre estas variables ya que son dirigidas por las mismas empresas; incluye el sueldo, los beneficios sociales, las condiciones físicas, condiciones ambientales, tipo de jefatura, normas, directrices de la empresa, el clima empresarial, entre otros. El segundo factor motivacional laboral es el “intrínseco” (factores internos), en los cuales el individuo sí puede tener dominio sobre ellos; ya que, estos tienen relación con sus propias actividades en el trabajo; incluye los estados emocionales vinculados con el desarrollo y crecimiento personal; así mismo, el autor resalta la motivación que se genera en las personas cuando las empresas valoran la actividad que cada uno realiza dentro de la misma.





*Imagen 1: “Teoría De Los Dos Factores” de Herzberg, F. (1959), Recuperado de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1420/1/Rebollo%20Ceballos%2C%20Beatriz.pdf>*

Según la teoría bifactorial de Herzberg el empleado muestra falta de satisfacción en la empresa cuando los factores de higiene (extrínsecos) no se suplen de manera correcta; en cambio, los factores de contenido o motivacionales (intrínsecos) crean niveles de satisfacción en el empleado dentro de la empresa.

## Marco Metodológico

### Tipo de estudio

En el siguiente acápite se dará a conocer la extensión metodológica, el tipo de estudio y muestra que forman parte del proceso investigativo del trabajo en cuestión. Para esto es pertinente retomar la pregunta de investigación *¿Cómo incide la ausencia de bienestar laboral en la satisfacción de los trabajadores en Colombia?*

Para empezar, en la revisión documental se observa un fenómeno existente, tal cual, en su contexto natural para posteriormente analizar las variables de este, evidenciando el proceso en el

objetivo de la revisión (Hernández, 2010). La revisión documental permite entonces proyectar el objetivo de estudio, ver la relación entre distintos trabajos, su similitud y diferencia que posibiliten tener diversidad de opiniones sobre la investigación. Simultáneamente la investigación documental “es una técnica que consiste en la selección y compilación de información a través de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, bibliotecas, bibliotecas de periódico, centros de documentación e información” (Baena, 1985). Por otra parte, la revisión cualitativa está relacionada con la calidad de algo o con las propiedades de un objeto, un individuo, en donde se puede analizar comparando con otro similar. Su curso continúa por distintos campos, y con una particularidad metodológica. Al igual que la información y noción que se tiene sobre realidad. Entre las escuelas de investigación cualitativas, Flick (2002) menciona: la etnometodología, el análisis de la conversación, del discurso y de género la teoría fundamentada, entre otros.

Por último, está la revisión descriptiva este busca medir de manera independiente y conjunta en el cual se analizan diferentes variables, pero no se buscan relacionar entre si. La finalidad de la investigación descriptiva es aquella que busca comprender los escenarios, hábitos y comportamientos por medio de la descripción precisa con respecto a las personas, objetos y acciones. Ésta no tiene límite en cuanto a la recopilación de datos, en cambio si al pronóstico e identificación sobre la correlación entre variables Morales (2010).

### **Tipo de Muestra**

El tipo de muestra que nuestra investigación utiliza es teórico/empírica. Los datos empíricos son sacados de las pruebas acertadas y de los errores cometidos en el proceso. (Landa, 2013).

Las muestras que manejamos es de carácter documental, basándonos en tesis de grado, libros, artículos de revistas científicas especializadas tanto de carácter nacional, como internacional. todas las fuentes se tomaron de base de datos confiables como lo son: la biblioteca del Politécnico grancolombiano, a su vez de de la base de datos bibliográfica como fue Scopus y Redalyc.

La metodología usada para seleccionar las fuentes fue por inclusión y exclusión, por ende en las de inclusión se tuvo en cuenta la fecha, origen, título, y referente al tema de investigación; los efectos que tiene la ausencia de bienestar laboral en los trabajadores colombianos. Y en las de

exclusión no se tuvieron en cuenta todas aquellas que no fueran de estudios hechos en Colombia y que no estuvieran entre el rango de fecha, como lo es 2010-2020

El algoritmo para la búsqueda de los artículos fue la siguiente:

(TÍTULO-ABS-CLAVE ( labor well-being ) Y TÍTULO-ABS-CLAVE ( labor ) Y TÍTULO-ABS-CLAVE ( consequences ) Y TÍTULO-ABS-CLAVE ( workers ) Y TÍTULO-ABS-CLAVE ( Colombians )

Obteniendo un total de quince artículos relacionados con la temática, dejando solo 8 que cumplieran con los requisitos y necesidades de la revisión documental, la relevancia y la coherencia, y con los cuales posteriormente se realizan sus respectivas fichas con las fuentes elegidas.

## Resultados

### Hallazgos Empíricos

Tabla 1

*“Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista”  
(Pedro Manuel Zayas agüero, Rafael Antonio Báez Santana, Josué Zayas Feria  
& Marianela Hernández Lobaina, 2015)*

Satisfacción por el trabajo	Rango	Cantidad	%
Excelente	4,00-5,0	4	4,54
Bueno	3,99-3,50	34	38,6
Regular	3.49-3,00	43	48,8
Bajo	2,99-2,00	5	5,68
Muy bajo	1,99-1,0	2	2,27

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2

*“Satisfacción laboral y relaciones de género en la universidad”, (Mauricio Rojas Betancur, Leticia Montero Torres, Raquel Méndez Villamizar, 2013)*

	Baja satisfacción	Media satisfacción	Alta satisfacción	Cantidad
Profesores				74
Hombres	31,6	44,7	23,7	
Mujeres	15,2	54,5	30,3	
Administrativos				78
Hombres	41,9	19,4	38,7	
Mujeres	27,0	28,4	44,6	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

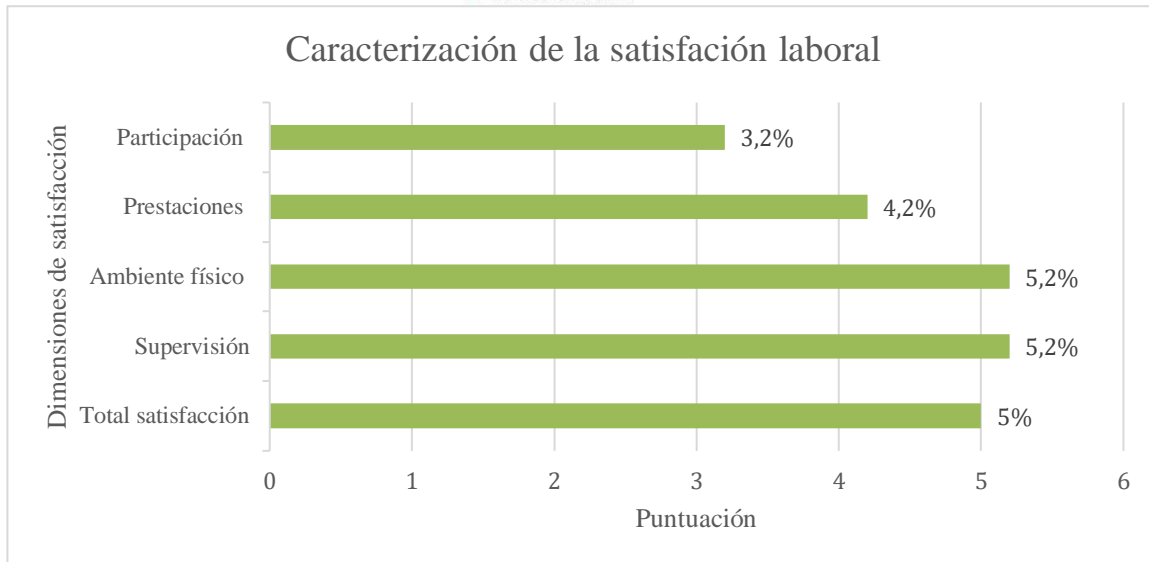
*“Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá”, (Gladys Irene Arboleda Posada, Jairo León Cardona Jiménez, 2011)*

Satisfacción laboral	Edad en años							
	18-29		30-49		50 +		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy satisfecho	36	49,3	66	52,4	13	59,1	115	52,0
Satisfecho o medianamente	37	50,7	60	47,6	9	40,9	106	48,0
Total	73	100	126	100	22	100	221	100

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 1

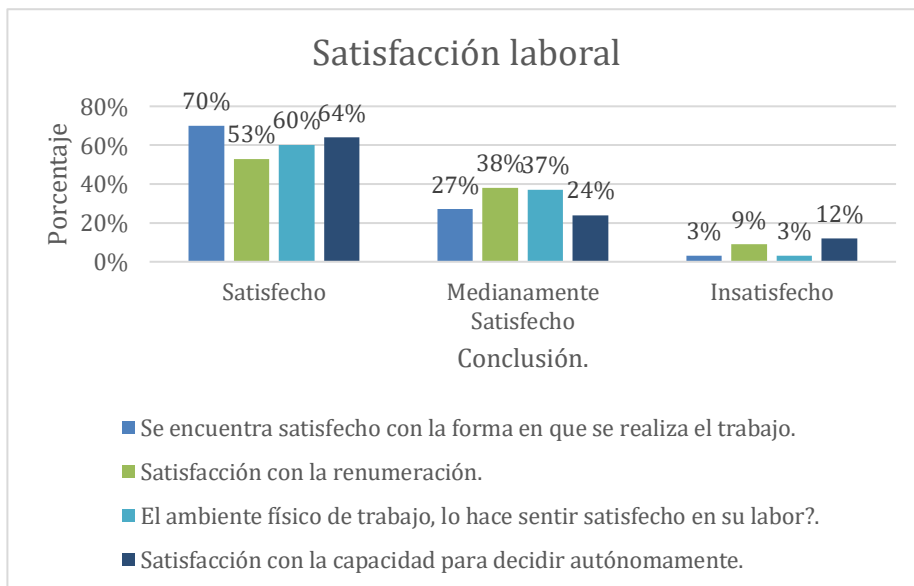
*“Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá”, (Françoise Contreras Torres, Leonardo Espinal G, Ana María Pachón E, Javier González R, 2013)*



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 2.

*“Relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la fundación hospital San Pedro de la ciudad San Juan de Pasto”, (Jorge Esteban Moreno P, Yesenia Zúñiga G, 2015).*



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 3

“Propuesta de programa de bienestar para los jefes de área de la operación de Cencosud Colombia S. A. para las tiendas metro”, (Christy Lilian Mulford R, 2018).



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 4.

“Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia”, (Niny Janneth Wilches R, 2018).



Fuente: Elaboración Propia

“Éxito y satisfacción laboral y personal: Cómo lo perciben mujeres que trabajan en Bogotá”, (Sandra Idrovo Carlier, 2014)

Para este estudio se tuvo una distribución de la muestra de la siguiente manera: empresa 1, 24,41%, empresa 2, 53,05%, empresa 3, 22,54%. De la cual la participación estuvo así: directivas 14,1% y operativa 85,9%. Con edades entre 18-25 (30,2%), entre 26-35 (48,8%) y de 36 en adelante (21%). La idea central era identificar cómo se observa el éxito y la satisfacción respecto a personal y laboral 213 mujeres que trabajan en Bogotá y cómo influyen las demandas y las condiciones laborales en la percepción de éxito y satisfacción en el trabajo.

Para lo cual se encontró que la satisfacción laboral es alta en cuanto al éxito y los beneficios que obtienen, es un resultado estrechamente relacionado con la participación e intervención del

área de bienestar laboral, así mismo se identifican que esta satisfacción disminuye cuando tienen que dividir las jornadas laborales con el cuidado de los hijos y el tiempo en familia, por lo que tienen que hacer un *trade-off* entre lo laboral y familiar.

## **Discusión**

En este apartado se busca dar respuesta a la pregunta de investigación, ¿Cómo incide la ausencia de bienestar laboral en la satisfacción de los trabajadores en Colombia?, abordando así a lo estipulado en la metodología y tipo de muestra. Es de esta manera que la investigación tuvo como objetivo conocer los efectos que tiene la ausencia de bienestar laboral en la satisfacción de los trabajadores en Colombia, llegando a obtener resultados que indican que, si existe una satisfacción laboral en algunas de las empresas colombianas, delimitando ciertos criterios a la hora de evaluar lo requerido.

Se logra evidenciar en los estudios realizados, un nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la entidad hospitalaria, puntualizando en ciertos niveles de conformidad en sus áreas de trabajo. Se evaluaron 123 empleados, conociendo así estar satisfechos el 70% del personal en cuanto a la forma en que se realiza el trabajo en la empresa. De igual manera se visualiza el nivel de satisfacción de un 53% con la remuneración salarial, siendo evaluados 94 trabajadores. De esta manera podemos identificar que en esta empresa la mayoría de los trabajadores se siente conformes con su salario y la forma en que se desarrollan sus funciones.

En el estudio de bienestar para los jefes de dependencia de la compañía operaciones de Cencosud Colombia S.A, se evidencia que (casi siempre) con un porcentaje de 60%, el ambiente de trabajo es adecuado para el desarrollo de sus funciones.

Se puede denotar que en el estudio de la fundación hospital San Pedro hay un mayor porcentaje de satisfacción con un 70% por la forma en que se realiza el trabajo, siendo este el porcentaje más alto en los hallazgos encontrados.

Es importante conocer el nivel de satisfacción laboral lo que quiere decir, que nos mostró un alcance dentro de nuestro objetivo en el proyecto investigativo, pues se realizó de manera generalizada el afrontamiento de sus puntos de vista (AUTORES) y dentro de las organizaciones. Esto teniendo en cuenta los diferentes artículos evidenciados donde se conocían las opiniones de



los trabajadores evaluados de las compañías consultadas según los artículos y/o fuentes seleccionados. Cabe destacar que, a través de este proyecto de investigación, logramos saber de una u otra forma, la manera en la cual podemos realizar una investigación documental, logrando con ello obtener resultados satisfactorios y de ideologías claras y enfocadas en nuestra investigación.

También se concluye que los trabajadores, pueden dejar sus empresas por no poder desarrollarse profesionalmente, se evidencia la falta de actividades y programas de bienestar, las cuales generarían gran motivación y desempeño laboral siendo este beneficiario para la organización y así mismo de gran incentivo personal a los diferentes empleados. Otro de los factores de deserción en las empresas es el cambio de turnos donde afecta directamente la estabilidad de los colaboradores.

Para finalizar se puede evidenciar en los resultados, que existe satisfacción laboral ya que las compañías les brindan protección y apoyo en el mejoramiento de condiciones laborales, siendo los trabajos la prioridad para el alcance empresarial.

## **Conclusiones**

El presente estudio investigativo nos permitió como grupo de trabajo, acercarnos aún más a la parte organizacional de las empresas de Colombia en cuanto a la manera en cómo se da el bienestar y la satisfacción laboral de sus empleados, pues con base a los estudios abordados en el presente trabajo fue posible visibilizar que si las empresas brindan las herramientas necesarias a un trabajador para poder desempeñar su labor y éste siente que su ambiente laboral es ameno, va a realizar sus labores con la mejor disposición, brindando un desempeño óptimo, pues de ellos depende el funcionamiento, estabilidad y efectividad de la empresa, por lo cual la misma se verá beneficiada al tener a sus trabajadores dispuestos, logrando así alcanzar las metas a nivel operacional que se establece.

En ese sentido, para nosotros es importante siempre tener presente la teoría bifactorial de Herzberg, pues es precisamente desde esta teoría que se llega a analizar la medición de satisfacción laboral de los empleados en donde entran en juego los factores externos e internos, los primeros (extrínsecos) haciendo referencia al sueldo, condiciones físicas, tipos de jefatura, normas de la empresa, entre otros, que pueden de una u otra manera afectar el buen desempeño del trabajador,



convirtiéndose en factores que no pueden ser controlados por los trabajadores y es allí donde la empresa u organización debe crear estrategias que le permitan desarrollarlos de la mejor manera para que sus trabajadores tengan un excelente desempeño; en cuanto a los internos (intrínsecos), que van encaminados a los sentimientos que el trabajador establece con sus labores y el desarrollo que tiene en su trabajo, los cuales pueden ser manejados por este, Herzberg nos dice que si la empresa resalta y valora las habilidades, logros y fortalezas que tiene cada uno de sus empleados, va a haber satisfacción laboral, si por el contrario no valora, ni resalta el desempeño de sus trabajadores se va a presentar una insatisfacción en el lugar de trabajo.

Teniendo como base los dos factores que analiza Herzberg en una organización para la satisfacción laboral, se puede comparar lo que ocurre en dos de los estudios abordados por el grupo de investigación; el primero de ellos es la investigación en Cencosud, la cual es importante abordar, ya que, al indagar a sus trabajadores sobre el ambiente laboral que tienen en estas, manifiestan que casi siempre con una variación entre el 70% y 53% la compañía brinda un ambiente óptimo (factores externos) para desempeñar sus labores, aunque falte mejorar en los programas que les ofrecen para que la satisfacción laboral sea la mejor; en contraste, el segundo estudio de satisfacción laboral en la compañía Minería Texas de Colombia, los porcentajes en los que sus trabajadores posicionan la empresa respecto a la satisfacción laboral sobrepasan el 50% de aprobación para trabajar allí, si bien estos resultados no son desfavorables, indican que la organización (minería) deben esforzarse un poco más para mejorar el ambiente (factores externos) y la manera en que aprecian el trabajo de sus colaboradores (factores intrínsecos), de tal modo que sus trabajadores lleguen a sentir un mayor sentido de pertenencia y valoración en este sitio de trabajo.

Así pues, las empresas deben ver y reconocer a sus trabajadores como seres importantes dentro de la organización y no como simples operadores de determinadas funciones, ya que al otorgarle tal importancia mejorarán su motivación y desenvolvimiento dentro de la compañía, haciendo que esta tenga mejores índices de desempeño respecto a otras; es por ello que un trabajador satisfecho y motivado en su lugar de trabajo es más productivo y eficiente en su labor.

Finalmente, el poder tener un conocimiento más amplio sobre bienestar y satisfacción laboral como grupo de investigación permite que nos podamos acercar bastante al mundo laboral del que



ya pronto seremos parte, en donde, con base a nuestros conocimientos sobre el tema, podremos llegar a generar propuestas, estrategias y/o posibilidades que permitan a la empresa tener un gran crecimiento, siempre teniendo claro que sus trabajadores son la columna vertebral que pone en marcha a la empresa, de tal modo que si se consensua un bienestar óptimo con los empleados, la empresa u organización llegará a cumplir con total cabalidad sus metas preestablecidas, pero si por el contrario descuidan a su eje más importante que son los trabajadores, la misma no prosperará de la manera en la cual se haya establecido proyectarse.

## Referencias bibliográficas

- Baena, G. (1986). *Manual para elaborar trabajos de investigación documental*. México: Editores Mexicanos Unidos, S.A. Recuperado de <http://biblio.upmx.mx/library/index.php?title=20819&query=@title=Special:GSMSearchPage@process=@autor=BAENA%20PAZ,%20GUILLERMINA%20@mode=&recnum=13>
- Blanch. J., Sahagún. M., Cantera. L y Cervantes. G (2010, agosto). *Cuestionario de bienestar laboral general: Estructura y propiedades psicométricas*. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622010000200007](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000200007)
- Castillo. A. y Pedreros. G. (2009) *Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009*. Revista de ciencias sociales, 4(142), 45-61. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf>
- Cerquera. U. (2018). *El principio de estabilidad en Colombia: La tensión entre los derechos sociales laborales vs las políticas neoliberales de flexibilización. (Tesis de pregrado)* Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/61930/1/530018202018.pdf>
- Cucaita, I., Álvarez, H. K., Medina, L. J., González, D. A., Parra p, L. J. (2013). *Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa Cibertec. (Tesis de grado)* Recuperado de <https://fddocuments.co/document/impacto-del-bienestar-laboral-en-el-impacto-del-bienestar-laboral-en-el.html>
- Flick, U. (1998) *An Introduction to Qualitative Research*. Recuperado de [https://mycourses.aalto.fi/pluginfile.php/551900/mod\\_resource/content/0/Uwe\\_Flick\\_An\\_Introduction\\_to\\_Qualitative\\_Research.pdf](https://mycourses.aalto.fi/pluginfile.php/551900/mod_resource/content/0/Uwe_Flick_An_Introduction_to_Qualitative_Research.pdf)

- Laca. F. Mejía. J.C. Gandra. J.M (2006, junio) *Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental*. Red de revistas de América Latina. Vol. 16 (001)87-92.
- Lagos. C. V. (2015) *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas copelec (Tesis de pregrado)*. Recuperado de <http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%2C%20Victor.pdf>
- Marín. S. H., Placencia. M. M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. *Horizonte Medico*, 17(4), 42-52. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>
- Ministerio de Salud (2015) *Encuentra Nacional de Salud*. Recuperado de: [https://www.saldarriagaconcha.org/wp-content/uploads/2019/01/Encuesta\\_Nacional\\_de\\_Salud\\_Mental\\_Tomo\\_I.pdf](https://www.saldarriagaconcha.org/wp-content/uploads/2019/01/Encuesta_Nacional_de_Salud_Mental_Tomo_I.pdf)
- Morales. F. (mayo, 2010) *Conozca tres tipos de investigación: Descriptiva, exploratoria y explicativa*. Recuperado de <https://psicolog.org/conozca-3-tipos-de-investigacin-descriptiva-exploratoria-y-exp.html>
- Morillo, I. J. (2006, junio) *Nivel de satisfacción del personal académico del instituto Pedagógico Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo institucional*. Revista universitaria de investigación. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/410/41070104.pdf>
- Pedraza. E., Amaya. G. y Conde. M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la universidad de Zulia*. Revistas de ciencias sociales, 16(3), 493-505. Recuperado de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010)
- Reboyedo. C. (2015). *Calidad de vida y satisfacción laboral en trabajadores y trabajadoras del sector comercial de la ciudad de chillan. (Tesis de pregrado)*. Recuperado de



<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1420/1/Rebolledo%20Ceballos%2C%20Beatriz.pdf>

Torres. S. (2017). *El bienestar laboral en las empresas como responsabilidad social empresarial en Colombia* (Tesis de pregrado). Recuperado de

[http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/4289/1/Bienestar\\_Laboral\\_Empresas\\_Torres\\_2017.pdf](http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/4289/1/Bienestar_Laboral_Empresas_Torres_2017.pdf)

Vargas. T. J. (2012). *Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado*. Nova scientia, 4(7), 172-204. Recuperado de

<http://www.scielo.org.mx/pdf/ns/v4n7/v4n7a8.pdf>

Arboleda Posada, G., Cardona Jiménez, J. (2011). *Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá*. Recuperado de

<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/24410>

Araya Castillo, L., Pedreros Gajardo, M. (2013). *Análisis de las teorías de motivación de contenido: Una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009*. Revista de Ciencias sociales (Cr), IV(142), 45-61. Universidad de Costa Rica. Costa Rica. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf>.

Mulford. C. L. (2018) *Propuesta de programa de bienestar para los jefes de área de la operación de Cencosud Colombia S. A. para las tiendas metro*. Recuperado de

<https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/669/1/DNA-spa-2018->

[Propuesta de programa de bienestar para los jefes de area de la operacion de CENCOSUD.pdf](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/669/1/DNA-spa-2018-Propuesta_de_programa_de_bienestar_para_los_jefes_de_area_de_la_operacion_de_CENCOSUD.pdf)

Moreno Portilla, J. E., Zuñiga Guerrero, Y. (2015) *Relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la fundación hospital San Pedro de la ciudad San Juan de Pasto*.

Recuperado de <http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/atenea/biblioteca/90728.pdf>