

**Análisis del Bienestar y la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de una Empresa de
Telecomunicaciones en el Municipio de Tame, Arauca**

Autores

Edwar Libardo Durán Bobelo Cód. 1098695901

Liliana Marcela Ariza Galvis Cód. 1018418602

Director del Proyecto

Marcela Garzón Posada

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

Programa Maestría en Gerencia del Talento Humano

Abril, 2025

Resumen

Este proyecto de investigación tiene como propósito principal analizar el impacto de las iniciativas de bienestar laboral en la satisfacción general de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones localizada en Tame, Arauca. La investigación busca comprender cómo las estrategias diseñadas para promover el bienestar inciden de manera directa en aspectos fundamentales de la vida de los trabajadores, abordando dimensiones clave como la física, emocional, social y psicológica. Estos pilares son esenciales porque determinan la calidad de vida de los colaboradores e influyen significativamente en su desempeño laboral, compromiso en el ejercicio de sus funciones, capacidad para gestionar el estrés y su nivel de satisfacción en el ecosistema corporativo.

Palabras Clave: Bienestar laboral, Satisfacción laboral, Productividad, Gestión del estrés, Cultura organizacional.

Abstract

The main purpose of this research project is to analyze the impact of workplace well-being initiatives on the general satisfaction of employees of a telecommunications company located in Tame, Arauca. The research seeks to understand how strategies designed to promote wellbeing directly impact fundamental aspects of workers' lives, addressing key dimensions such as physical, emotional, social, and psychological. These pillars are essential because they determine the quality of life of employees and significantly influence their work performance, commitment in the exercise of their duties, ability to manage stress and their level of satisfaction in the corporate ecosystem.

Keywords: Job wellbeing, Job satisfaction, Productivity, Stress management, Organizational culture.

Tabla de contenido

1. Introducción	7
2. Planteamiento del problema	8
2.1 Pregunta de Investigación.....	9
3. Justificación	10
4. Objetivos.....	11
4.1 Objetivo General.....	11
4.2 Objetivos Específicos	11
5. Marco de referencia	12
5.1 Marco Teórico.....	12
5.1.1. Bienestar laboral	12
5.1.2. Productividad organizacional	14
5.1.3. Cultura organizacional.....	15
5.1.4. Integración entre calidad de vida y productividad.....	16
6. Diseño Metodológico	18
6.1 Tipo de Investigación.....	18
6.2 Instrumento de Recolección de Datos	18
6.3 Procedimiento Metodológico	19
6.4 Análisis de Datos	20
7. Resultados.....	21
7.1 Extracción de la información.....	21
7.2 Interpretación de resultados.....	22
7.3 Análisis sociodemográfico.....	33
8. Discusión de resultados	34
9. Recomendaciones	35
10. Conclusiones.....	36
11. Referencias bibliográficas.....	38

Listado de Tablas

Tabla 1. Procedimiento Metodológico para el Análisis del Bienestar Laboral y la Productividad	17
Tabla 2 Variables del Estudio y sus Definiciones	17

Listado de Figuras

Figura 1 Percepción del trabajo colaborativo en la empresa	20
Figura 2 Estrategias y Canales de Comunicación	21
Figura 3 Mejoras en las Condiciones Laborales para un Entorno Seguro y Productivo	22
Figura 4 Optimización de las Condiciones Laborales	23
Figura 5 Evaluación y Articulación	24
Figura 6 Impacto del Liderazgo en el Clima Laboral	24
Figura 7 ¿Considera que revisar regularmente el desempeño del servicio al cliente mejora la satisfacción de los trabajadores al recibir la retroalimentación y sentirse parte del equipo?26	26
Figura 8 Relación entre Satisfacción Laboral	26
Figura 9 Satisfacción Laboral para la Mejora del Desempeño	27
Figura 10 Datos Demográficos	28
Figura 11 Datos Demográficos: Rango de Edad.....	28
Figura 12 Datos Demográficos: Antigüedad en la Empresa.....	29
Figura 13 Nivel Educativo: Seleccione su Último Título Obtenido	30
Figura 14 Posición Laboral: Cargo que Ocupa en la Empresa	31

1. Introducción

El bienestar laboral es un factor determinante en la satisfacción de los colaboradores y, por ende, en la eficiencia y competitividad de las organizaciones. En el ámbito de las telecomunicaciones, donde la necesidad de servicios se incrementa diariamente, garantizar el bienestar de los colaboradores representa un desafío crucial. Este análisis investiga la manera en que las condiciones de trabajo afectan la satisfacción del equipo en una compañía de telecomunicaciones situada en el municipio de Tame, Arauca.

Comprender las estrategias y su impacto en el mundo empresarial es importante, y aún más cuando el bienestar y el rendimiento de los trabajadores es dinámico y muy cambiante, debido a la adecuada gestión y administración del talento humano (Fundación Internacional ORP, 2020). A partir de esta premisa, el presente estudio tiene como propósito la determinación de factores que sean claves en el bienestar de los colaboradores y su articulación con la satisfacción laboral y su desempeño.

Esta investigación se orienta al área administrativa de una empresa, se desarrolla un proceso metodológico cuantitativo, ya se aplica una escala de tipo Likert a un grupo de veinte (20) trabajadores. Adicionalmente a ello, se realiza una entrevista al gerente general para tener un punto de vista de la dirección con respecto a las estrategias que se llevan a cabo de bienestar para los colaboradores.

A partir de lo anterior, se destaca que los resultados de este estudio permitirán diseñar nuevas estrategias que mejoren el entorno laboral, fomentando el compromiso y así, potencializando la productividad de sus trabajadores. También, será una contribución a otras empresas del sector, ya que permitirá ser referencia para que encuentren alternativas que les permita mejorar su gestión del talento humano a través de programas de bienestar laboral efectivos.

2. Planteamiento del problema

El bienestar laboral es un factor determinante para la satisfacción de los colaboradores, el presente estudio analiza el impacto de las estrategias de bienestar implementadas por una empresa del sector de telecomunicaciones situada en el municipio de Tame, Arauca. El empleador tiene la responsabilidad de brindar al trabajador todas las herramientas y materiales necesarios para desempeñar sus funciones. En condiciones laborales habituales, también debe garantizar un espacio adecuado que permita llevar a cabo las tareas de manera eficiente, proporcionando todo lo requerido (Pineda, 2023).

En este contexto, la investigación busca responder la siguiente pregunta: ¿Cuál es el impacto de las iniciativas de bienestar laboral en la productividad y la gestión del estrés de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Tame, Arauca?

Referentes como Chiavenato (2009), definen el desempeño laboral, como las acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, el autor afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Asimismo, el desempeño individual se trata del comportamiento del evaluado encaminado a lograr efectivamente los objetivos. El aspecto principal del sistema reside en este punto, el desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos (Chiavenato, 2009).

Por su parte, Jara (2018) menciona que la evaluación del desempeño de un trabajador es un instrumento para supervisar el personal, donde su principal objetivo es identificar el desarrollo individual y profesional, la mejora permanente y el aprovechamiento del mismo. Los empresarios y los trabajadores son escépticos en relación con las evaluaciones de desempeño.

Habitualmente, se cree que las evaluaciones de desempeño son o “se realizan para decidir si se aumentan los salarios o no, o a quiénes hay que despedir” (Jara, 2018).

2.1 Pregunta de Investigación

A partir de lo anterior, se plantea el siguiente interrogante de investigación: *¿Cuál es el impacto de las iniciativas de bienestar laboral en la productividad y la gestión del estrés de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Tame, Arauca?*

3. Justificación

Es importante identificar que el bienestar laboral no solamente representa una necesidad básica humana, sino que en el contexto estratégico influye directamente en el éxito de las empresas, ya que, si una persona se siente valorada y cuenta con calidad en su actividad profesional, se va a desempeñar de mejor manera y va a estar alineados con los objetivos empresariales. Pese a ello, el bienestar en el ámbito laboral no ha sido tenido en cuenta ni explorado debidamente en muchas empresas, lo cual hace que impacte directamente en el éxito, logros y metas que se diseñen en la empresa.

En el caso de la empresa de telecomunicaciones de Tame, Arauca, se evidencia que las estrategias de bienestar laboral no se han evaluado de forma adecuada, lo cual implica la identificación de su verdadera importancia en la productividad laboral. Para ello, esta investigación permitirá abordar factores críticos del bienestar laboral y su influencia en la satisfacción, calidad de vida de los colaboradores y su productividad.

Este estudio pretende profundizar en los factores internos que afectan el bienestar y la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores. No solamente es indispensable tener datos cuantitativos, más allá de esto, denota el interés por la comprensión de la relación entre la satisfacción y el desempeño de los trabajadores, con el objetivo de fortalecer el clima organizacional y mejorar tanto la eficiencia como la cohesión dentro del equipo de trabajo.

4. Objetivos

4.1 Objetivo General

Analizar el impacto del bienestar laboral en la satisfacción de los colaboradores, identificando los factores clave que influyen en su mejora y proponiendo estrategias para mejorar el entorno organizacional en función de estos elementos.

4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los factores dentro de la empresa que inciden en el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores, vislumbrando su impacto en la dinámica organizacional.
- Comprender la relación entre el bienestar laboral y la productividad de los colaboradores en el área administrativa, considerando cómo un entorno favorable puede potenciar su desempeño y compromiso.
- Diseñar estrategias y recomendaciones que fomenten una mayor satisfacción y un mejor rendimiento de los colaboradores, favoreciendo así a una cultura organizacional más armoniosa y eficiente.

5. Marco de referencia

5.1 Marco Teórico

A continuación, se abordarán ejes temáticos claves como el bienestar laboral, la productividad organizacional y la cultura empresarial. Para ello se utilizan referentes que permiten proporcionar una base conceptual sólida para la comprensión del impacto de las iniciativas de bienestar laboral en la productividad y la gestión del estrés de los colaboradores de una empresa.

5.1.1. *Bienestar laboral*

El bienestar de las personas a nivel laboral es fundamental, ya que este concepto integral de dimensión física y mental de los trabajadores, involucra la satisfacción en su entorno profesional. Bajo esta premisa, existen enfoques que exploran los elementos influyentes de las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores.

Max Neef (1993) plantea que el bienestar humano se construye sobre la base de la satisfacción de nuestras necesidades fundamentales. Estas necesidades no son aisladas, sino que forman una red interconectada donde cada una influye en las demás, creando una dinámica compleja de complementariedad y compensación (Max-Neef, 1993, pág. 48)

Las necesidades humanas son multifacéticas y pueden clasificarse de diferentes maneras, (Max-Neef, 1993, pág. 57) combina dos criterios: uno que se refiere a cómo vivimos las necesidades (existencial) desde la perspectiva del Ser, Tener, Hacer, Estar y otro que se relaciona con los valores que subyacen en ellas (axiológico) representados en Subsistencia, Protección, Afecto, Entendimiento, Participación, Ocio, Creación, Identidad y Libertad. Esta doble perspectiva permite entender mejor la complejidad de las necesidades humanas.

Para (Svishnikova, 2020) el bienestar es la experiencia de salud, felicidad y prosperidad. Incluye tener una buena salud mental, sentirse muy satisfecho con la vida, tener un sentido o propósito y la capacidad de manejar el estrés. En términos más generales, el bienestar es simplemente sentirse bien.

El bienestar es algo que busca casi todo el mundo, porque incluye muchas cosas positivas: sentirse feliz, saludable, conectado socialmente y con un propósito. Lamentablemente, el bienestar parece estar en declive. Y aumentar el bienestar puede ser difícil sin saber qué hacer y cómo hacerlo.

Castillo (2007), con relación a la administración de talento humano, señala que la administración del personal tiene como objetivo principal el bienestar de los colaboradores, a través de diversas prácticas, se busca crear un ambiente de trabajo donde los colaboradores se sientan satisfechos y comprometidos.

De acuerdo con (Colín, 2022) El bienestar en el trabajo es un concepto estrechamente relacionado con el bienestar psicológico y asociado a los niveles de emociones positivas y activación, derivados de la interacción del trabajador con su entorno laboral inmediato. De esta interacción pueden surgir diferentes emociones, de carácter positivo, como el entusiasmo o la alegría, o negativo, como la tensión, la tristeza o la apatía.

La administración del talento humano como un conjunto de prácticas orientadas a optimizar la relación entre la organización y sus miembros busca la conciliación de intereses, esta disciplina contribuye al desarrollo de un clima laboral positivo y a la mejora del desempeño organizacional pasando por las diferentes etapas del ciclo de vida laboral del empleado (Castillo, 2007).

La administración del talento humano es una disciplina que se ocupa de optimizar el capital humano de una organización, a través de procesos de selección, desarrollo y gestión del desempeño, con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa (Jara, 2018).

5.1.2. Productividad organizacional

Dentro del éxito organizacional, el cumplimiento de objetivos estratégicos de la empresa y la calidad del entorno laboral, existe un factor indispensable que enfoca la eficiencia de los trabajadores y el uso de los recursos empresariales para lograr los resultados deseados, la cual es la productividad organizacional. Los trabajadores satisfechos laboralmente, incentivados y motivados son más productivos, lo cual representa un beneficio para las partes.

Para (Fontalvo, 2018), la productividad organizacional es un fenómeno influenciado tanto por factores internos como externos. Los resultados, por lo tanto, son el producto de múltiples causas. Los elementos internos, sobre los cuales la empresa ejerce mayor control, son el resultado de las decisiones estratégicas tomadas al interior de la organización.

Entre los factores internos que una organización puede influenciar y que impactan en la productividad se encuentran: la cultura organizacional y sus valores, la tasa de rotación de personal y las características del producto o servicio ofrecido.

Abraham Maslow (1991), en su enfoque humanista postuló una jerarquía de necesidades humanas que culmina en la autorrealización. Inicia de manera ascendente estableciendo en la parte inferior de la pirámide las necesidades fisiológicas o básicas tales como la comida, bebida, sueño, refugio, entre otras. ascendente se encuentran las necesidades de seguridad, las cuales refieren la estabilidad laboral.

Más arriba se encuentran las necesidades sociales, el amor, los sentimientos, el amar y ser amado, la amistad y la pertenencia. Por encima, se ubica la necesidad de ego, que hace referencia

al sentirnos respetados y con estatus, para finalizar en la cúspide de la pirámide que es la autorrealización.

Maslow indica que las personas poseen un impulso innato hacia el crecimiento personal y la realización de su potencial, siempre y cuando hayan satisfecho las necesidades básicas y de seguridad, esta jerarquía sugiere que, las metas individuales varían a medida que se asciende por los diferentes niveles de necesidad.

Con lo anterior, es posible mencionar que, la satisfacción tanto de las necesidades organizacionales, relacionadas con la optimización de los procesos productivos, como de las necesidades de los clientes, se logra mediante la mejora continua de la producción y la calidad, resultado de la implementación de estrategias organizacionales específicas (Núñez de Schilling, 2011).

5.1.3. Cultura organizacional

Las diversas creencias, valores y comportamientos que se evidencian en una organización por parte de sus trabajadores influyen en la cultura organizacional de cada empresa. Mientras se promueva una sana convivencia, el respeto y estrategias de bienestar, se fortalecerán el compromiso y la satisfacción de los trabajadores.

A continuación, se hace referencia a autores que mencionan la importancia de contar con una cultura organizacional saludable en las empresas:

Para Schein (2010), la cultura organizacional permite que los valores y creencias de las personas generen un impacto saludable, no solo en la interacción entre los mismos, sino como se perciben en su rol dentro de la empresa, adquiriendo un compromiso que contribuye significativamente en su desarrollo y bienestar integral.

Por otro lado, Kotter y Heskett (1992) hacen referencia a que las empresas que cuentan con una cultura sólida y centrada en la motivación y el bienestar de los trabajadores son más propensas a alcanzar un alto rendimiento. Fortalecer la cultura de mejora continua, destacando el rol del empleado en el éxito organizacional puede mejorar la perspectiva de la empresa en el mercado, agregando un valor, minimizando la rotación del personal y generando mayor productividad.

Jara (2018) hace referencia a que la cultura empresarial u organizacional está relacionada directamente con la gestión del talento humano y las estrategias de bienestar laboral. En donde se promueva constantemente el respeto, la inclusión, el compromiso de la empresa con el desarrollo de sus trabajadores puede contribuir de manera efectiva en el rendimiento de sus recursos, garantizando una mayor productividad organizacional.

5.1.4. Integración entre calidad de vida y productividad

La calidad de vida influye directamente en el bienestar de los trabajadores, ya que una estrategia de bienestar integral, articulando elementos importantes que fortalezcan su desarrollo personal y profesional, permite que la productividad aumente significativamente.

Desde las anteriores perspectivas, la calidad de vida laboral a lo largo del tiempo ha evolucionado significativamente, de acuerdo con lo postulado por Walton (1973), quien introdujo la humanización del trabajo en este ámbito.

Posteriormente, Rethinam e Ismail (2008), profundizaron en la idea de que la calidad de vida laboral es positiva en ambientes de trabajo donde el empleador indaga y transmite las necesidades organizacionales y personales de manera prioritaria, en consonancia con los valores de los colaboradores con el fin de promover una mejor salud y bienestar integral, seguridad en el trabajo, satisfacción, desarrollo de habilidades, competencias y el equilibrio entre el trabajo y la

vida personal (MinSalud, 2016), resaltando la importancia de propender por satisfacer y compensar las necesidades particulares del talento humano dentro del contexto organizacional.

6. Diseño Metodológico

6.1 Tipo de Investigación

El presente estudio es cuantitativo, el cual se enfoca en la medición y análisis de forma numérica (Hernández-Sampieri, 2016) de la percepción de los trabajadores en relación con su satisfacción en el entorno de trabajo y el bienestar laboral. Es por ello que, a través de la recolección de datos cuantitativos se identifican factores críticos que impactan directamente en la productividad organizacional. Este enfoque cuantitativo permite obtener una visión clara sobre los aspectos que afectan el bienestar de los colaboradores en el área administrativa de la empresa de telecomunicaciones.

6.2 Instrumento de Recolección de Datos

Se utiliza una escala de preguntas, el cual ha sido diseñado para obtener con la mayor precisión posible, la calidad del ambiente laboral y el nivel de satisfacción en el área administrativa. Para lo cual, esta herramienta cuenta con 14 preguntas estructuradas bajo una escala de Likert (2019), lo que permitirá a los participantes exponer con claridad su grado de acuerdo o desacuerdo frente a distintas afirmaciones relacionadas con su experiencia laboral.

A través de este instrumento, se explorarán aspectos fundamentales como condiciones de trabajo, clima organizacional, reconocimiento, motivación y equilibrio entre el ámbito personal y laboral. Cada pregunta ha sido enunciada con el propósito de obtener un panorama más claro, propendiendo así que la información compilada sea confiable y representativa.

6.3 Procedimiento Metodológico

Cuenta con un enfoque cuantitativo (Hernández-Sampieri, 2016), el cual busca descubrir algunas de las dinámicas de bienestar y satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa.

Se utiliza una escala tipo Likert, brindando a los colaboradores un espacio para plasmar sus percepciones sobre su entorno de trabajo. Los datos serán sometidos a un análisis riguroso mediante herramientas estadísticas, donde tablas de frecuencia, medidas de tendencia central y análisis de evaluación servirán para identificar patrones y vínculos significativos entre las variables en estudio.

Los resultados serán interpretados y contrastados con investigaciones previas, no solo para enriquecer el panorama académico, sino también para proponer estrategias concretas que fortalezcan el bienestar laboral.

Tabla 1.

Procedimiento Metodológico para el Análisis del Bienestar Laboral y la Productividad

Etapa	Descripción
1	Diseño del instrumento de recolección de datos.
2	Aplicación de una prueba piloto para validar la confiabilidad de la escala tipo Likert.
3	Distribución de la escala tipo Likert a la muestra seleccionada.
4	Recopilación y procesamiento de datos.
5	Análisis estadístico de los resultados.
6	Elaboración de conclusiones y recomendaciones.

Nota: elaboración propia.

6.4 Análisis de Datos

Los datos compilados serán sometidos a un análisis mediante herramientas estadísticas, con el propósito de revelar patrones y tendencias que permitan comprender con mayor profundidad la realidad del bienestar laboral en la empresa.

Para garantizar un procesamiento eficiente y estructurado de la información, se utilizará un formulario digital en Google Forms.

Tabla 2

Variables del Estudio y sus Definiciones

Variable	Definición	Indicador
Bienestar Laboral	Estado integral del trabajador en el entorno laboral	Nivel de satisfacción general
Estrés Laboral	Reacción a las presiones del trabajo	Nivel de estrés percibido
Satisfacción	Percepción subjetiva del bienestar en el trabajo	Puntuación en Laboral escala Likert

Nota: elaboración propia.

7. Resultados

7.1 Extracción de la información

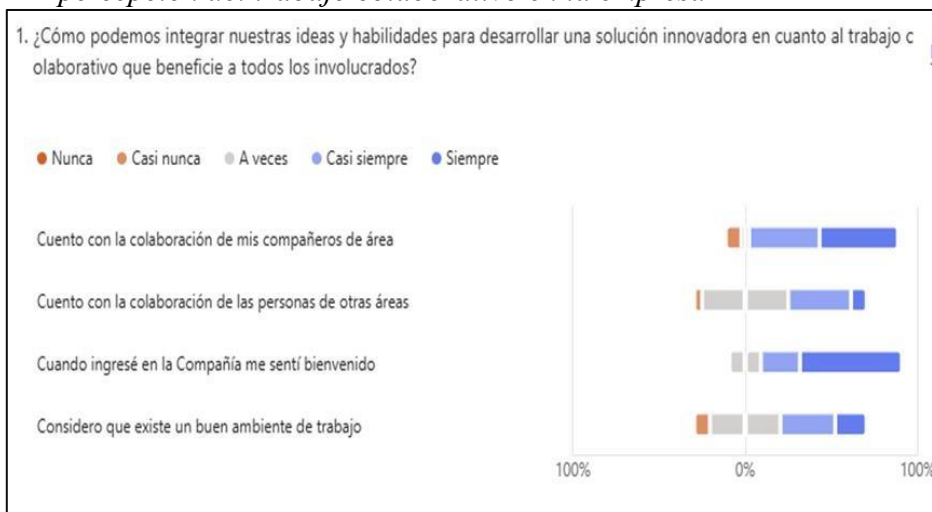
En el transcurso de esta investigación, nos sumergimos en la exploración del bienestar laboral y la satisfacción de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones situada en Tame, Arauca, siguiendo un proceso meticuloso que garantizó la validez y confiabilidad de los datos. Para ello, se implementó una escala de tipo Likert, lo que permitió captar matices en las percepciones de los participantes y obtener una visión profunda sobre las variables clave del estudio.

Antes de su aplicación definitiva, se sometió la escala a una prueba piloto con un grupo reducido de colaboradores, propendiendo su claridad y pertinencia. Posteriormente, la escala tipo Likert fue aplicada en el área administrativa de la empresa, donde la población de estudio estaba conformada por 20 colaboradores, lo que brindó la posibilidad de abarcar la totalidad de los participantes, enriqueciendo la precisión y representatividad de los hallazgos.

Durante un período de dos semanas, la recolección de datos se desarrolló con el máximo rigor metodológico, garantizando la confidencialidad y el anonimato de los encuestados, principios inquebrantables que permitieron preservar la autenticidad de sus respuestas y la integridad del estudio.

7.2 Interpretación de resultados

1 percepción del trabajo colaborativo en la empresa

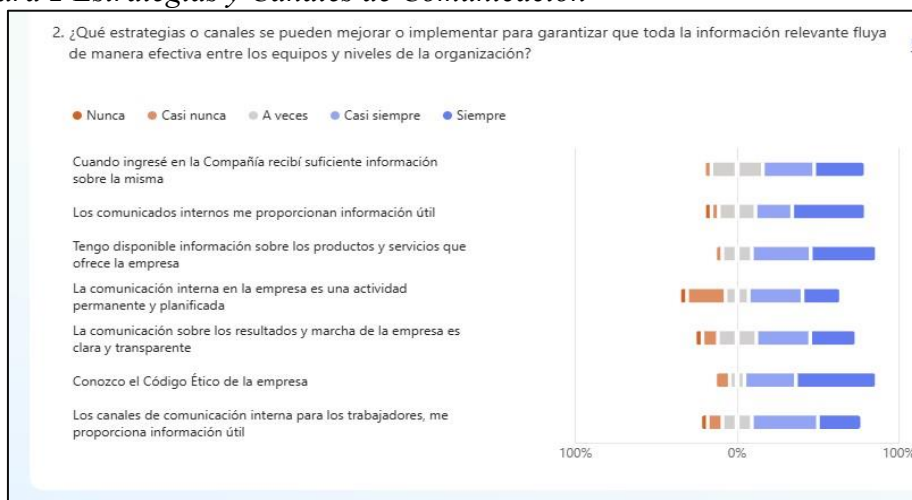


Nota: elaboración propia.

La mayoría de los colaboradores manifiestan sentirse respaldados, con un 45% que afirma recibir este apoyo “Siempre” y un 40.9% que lo experimenta “Casi siempre”. La cooperación entre áreas parece diluirse, pues el 50% de los participantes la califica como “A veces” y un 4.5% señala que ocurre “Casi nunca”.

En el proceso de bienvenida, un 59.1% señala haber recibido un acompañamiento adecuado en su ingreso a la empresa, en el ambiente laboral en su conjunto un 40.9% lo valora como “A veces” y un 9.1% como “Casi nunca”, lo que deja entrever oportunidades de mejora en el clima organizacional.

Figura 2 Estrategias y Canales de Comunicación



Nota: elaboración propia.

La mayoría de los colaboradores (40,9%) afirma tener acceso a información sobre los productos y servicios de la empresa; sin embargo, la claridad y transparencia en la comunicación sobre los resultados y el desempeño organizacional presentan inconsistencias, con un 33,3% de respuestas que reflejan dudas en este aspecto.

Además, un 36,3% de los trabajadores señala no haber recibido suficiente información al momento de su ingreso a la compañía.

Figura 3. Mejoras en las Condiciones Laborales para un Entorno Seguro y Productivo



Nota: elaboración propia.

El análisis de las respuestas revela que la mayoría de los colaboradores (86,4%) percibe que la empresa cumple con las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo, aunque un 13,6% considera que su aplicación no es uniforme. En cuanto a la disponibilidad de materiales y recursos, el 90,9% de los encuestados indica que siempre o casi siempre dispone de lo necesario para desempeñar sus funciones. Respecto a las condiciones ambientales (espacio, ruido, temperatura e iluminación), aunque predominan las percepciones positivas (72,7%), un 27,3% de los colaboradores señala que estos factores afectan su desempeño.

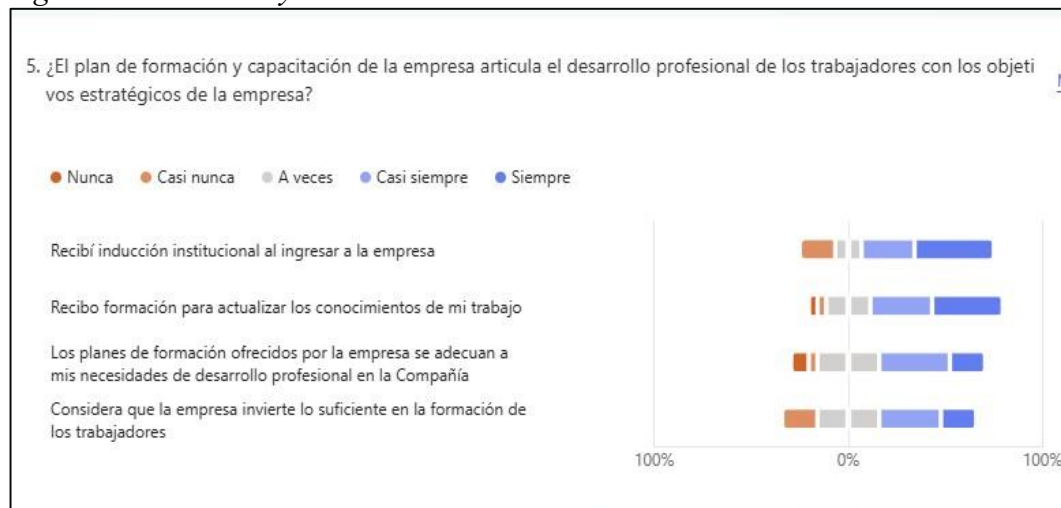
Figura 4 Optimización de las Condiciones Laborales



Nota: elaboración propia.

De acuerdo con los resultados, el 63% de los trabajadores refiere que los criterios de evaluación son los adecuados, un 13% no tiene claridad y un 27,3% restante se reservan. En cuanto la autonomía en el trabajo, un 40,9% de los trabajadores manifiestan restricciones en las decisiones.

Figura 5 Evaluación y Articulación

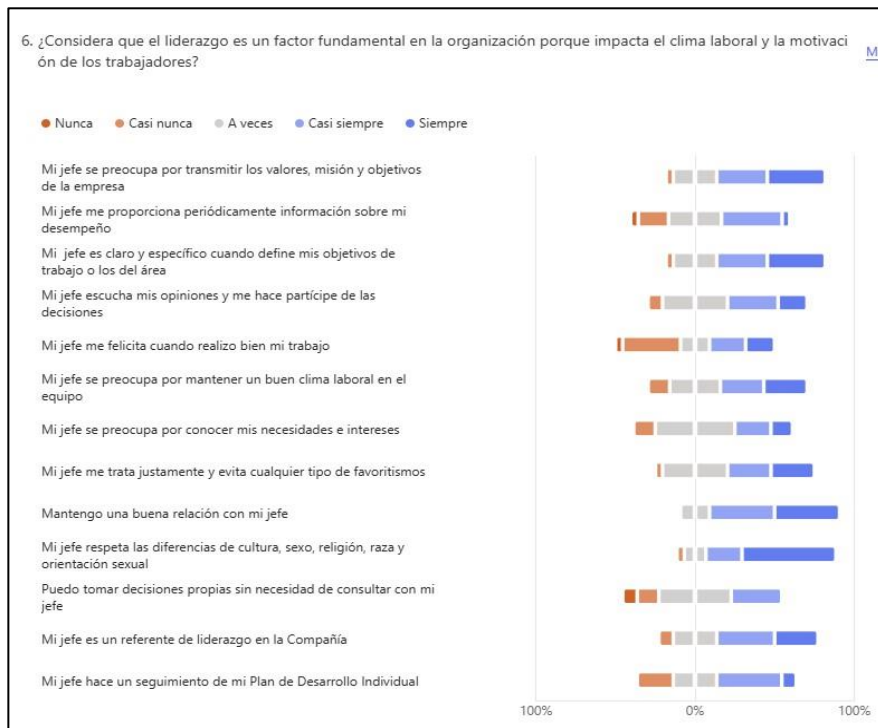


Nota: elaboración propia.

La inducción institucional al ingresar “Siempre” y “Casi siempre” (68.2%), aunque un 31.8% menciona que esta experiencia ha sido ocasional o inexistente. Con relación al acceso a la actualización de conocimientos un 68.2% de los trabajadores, aunque un 27.2% señala que recibe formación solo de manera ocasional o nunca.

En cuanto a la alineación de los planes de formación con las necesidades de desarrollo profesional, el 54.6% los considera adecuados. También, la inversión en capacitación es percibida como insuficiente por el 50% de los trabajadores.

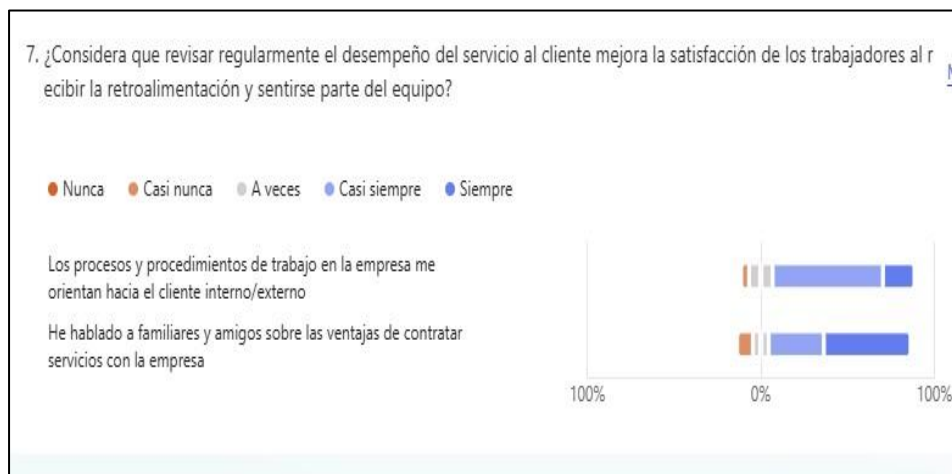
Figura 6 Impacto del Liderazgo en el Clima Laboral



Nota: elaboración propia.

El impacto del liderazgo en el clima laboral y la motivación de los trabajadores refleja tanto aciertos como oportunidades de mejora. La mayoría de los colaboradores (68.2%) percibe que sus jefes comunican la misión y valores de la empresa, aunque algunos consideran que esto ocurre solo ocasionalmente. La retroalimentación sobre el desempeño es regular para el 42.9%, pero un 23.8% señala que no la recibe. La claridad en la definición de objetivos es bien valorada (68.2%).

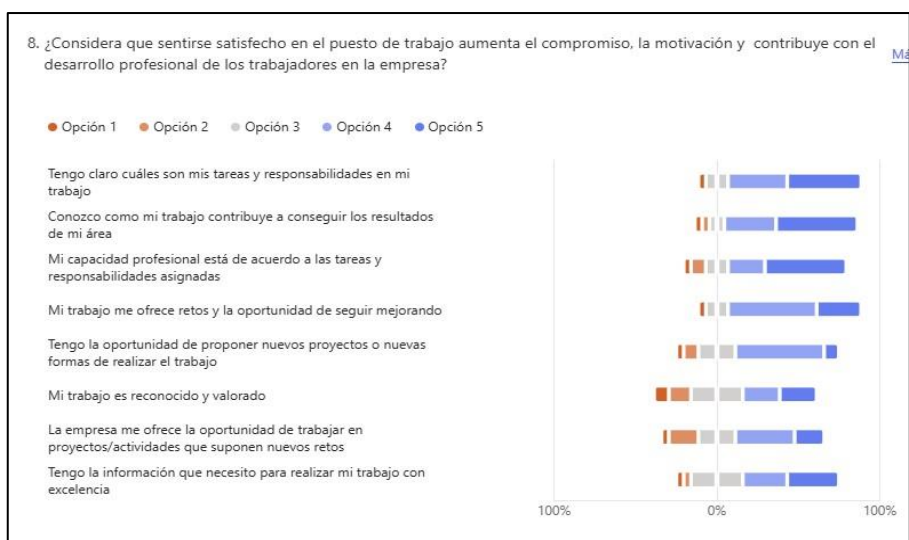
Figura 7 ¿Considera que revisar regularmente el desempeño del servicio al cliente mejora la satisfacción de los trabajadores al recibir la retroalimentación y sentirse parte del equipo?



Nota: elaboración propia.

Un 81.8% considera que los procesos y procedimientos están bien alineados con la atención tanto al cliente interno como externo.

Figura 8 Relación entre Satisfacción Laboral



Nota: elaboración propia.

El 82% de los encuestados tiene claridad en sus labores, el restante presenta dudas sobre sus responsabilidades.

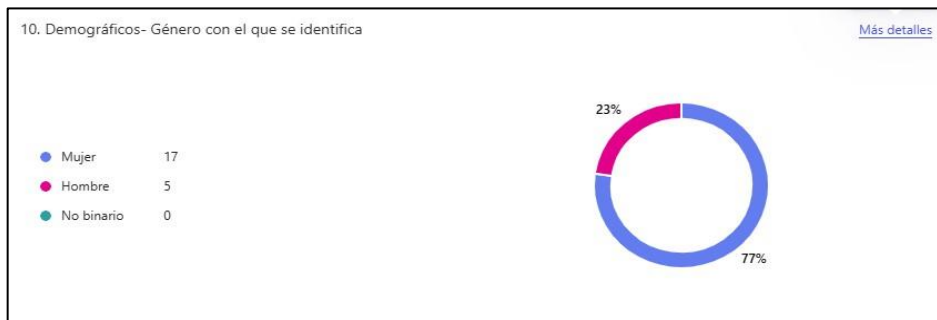
Figura 9 Satisfacción Laboral para la Mejora del Desempeño



Nota: elaboración propia.

El análisis destaca la importancia de medir la satisfacción laboral para identificar áreas de mejora y optimizar el desempeño de los trabajadores. La mayoría de los colaboradores comprende la estructura salarial y los beneficios, aunque algunos expresan insatisfacción con los beneficios sociales y las actividades deportivas.

Figura 10 Datos Demográficos

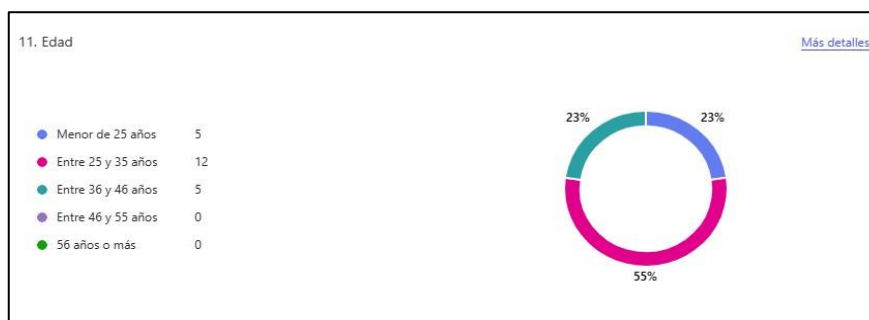


Nota: elaboración propia.

El análisis demográfico sobre el género de los encuestados indica que, de las 22 respuestas obtenidas, 17 personas se identifican como mujeres (80%) y 5 como hombres (20%).

Esta distribución refleja una predominancia femenina en la muestra, lo que podría influir en la percepción de la satisfacción laboral y en la evaluación de las condiciones de trabajo dentro de la empresa.

Figura 11 Datos Demográficos: Rango de Edad



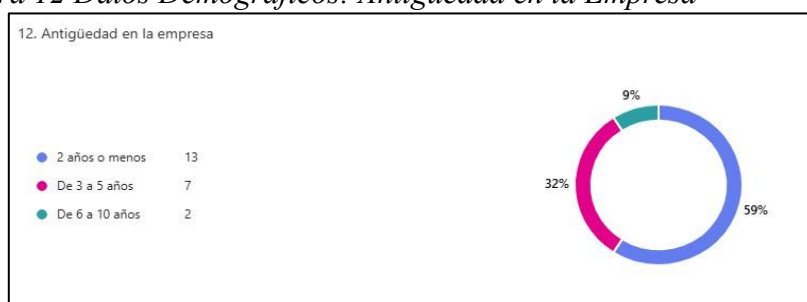
Nota: elaboración propia.

El análisis demográfico por edad de los encuestados muestra que el 54% se encuentra entre los 25 y 35 años, lo que indica que la empresa está compuesta mayormente por adultos

jóvenes, quienes propenden por el desarrollo profesional, el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Un 23% de los colaboradores es menor de 25 años. Finalmente, otro 23% está entre los 36 y 46 años, representando colaboradores con mayor experiencia, que pueden aportar estabilidad y liderazgo.

Figura 12 Datos Demográficos: Antigüedad en la Empresa

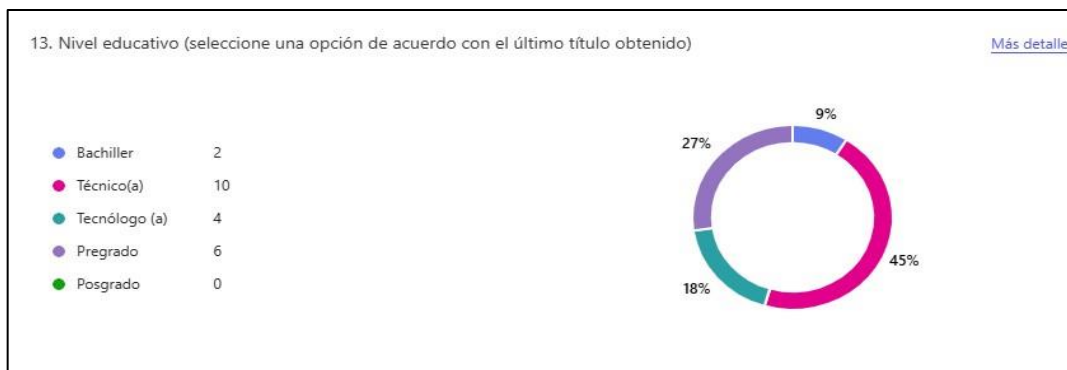


Nota: elaboración propia.

El análisis de la antigüedad en la empresa, basado en 22 respuestas, muestra que la mayoría de los trabajadores (59 %) tienen una antigüedad de 2 años o menos, lo que sugiere una alta rotación de personal o un crecimiento reciente en la contratación.

Un 32% tiene entre 3 y 5 años en la empresa, representando un grupo con experiencia intermedia, mientras que solo un (9%) ha trabajado entre 6 y 10 años, y no se registran colaboradores con más de 10 años de antigüedad.

Figura 13 Nivel Educativo: Seleccione su Último Título Obtenido

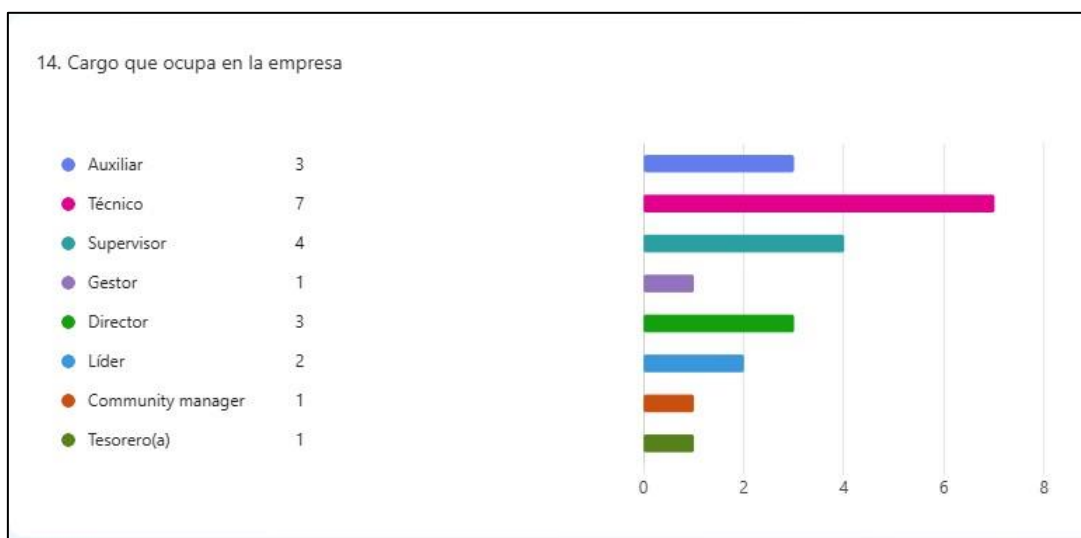


Nota: elaboración propia.

El análisis del nivel educativo de los colaboradores revela que la mayoría posee formación técnica (45%). Un 27% ha obtenido un título de pregrado.

El 18% corresponde a tecnólogos, quienes poseen una formación intermedia entre lo técnico y lo profesional, mientras que el 9% cuenta únicamente con el título de bachiller.

Figura 14 Posición Laboral: Cargo que Ocupa en la Empresa



Nota: elaboración propia.

El análisis de la distribución de cargos en la empresa revela una estructura organizativa diversa y bien equilibrada, donde cada rol desempeña una función clave en el funcionamiento y crecimiento de la organización.

La mayor concentración de personal se encuentra en los roles técnicos (32%), reflejando el carácter operativo que sustenta el día a día de la empresa.

Los cargos de dirección representan el 14%, lo que evidencia un liderazgo estructurado que orienta la estrategia y toma de decisiones.

7.3 Análisis sociodemográfico

- En cuanto al género, de las 22 respuestas de los trabajadores encuestados, el 80% son mujeres y el 20% restante son hombres.
- En el rango de edades, el 54% de los trabajadores tiene entre 25 y 35 años de edad. Un 23% son menores de 25 años y el restante 23% tiene edades que oscilan entre los 36 y 46 años.
- De acuerdo con los resultados, el 59% de los trabajadores tiene menos de 2 años de antigüedad en la empresa.
- En el tema educativo y de formación académica, el 45% de los trabajadores tiene capacitación técnica.

8. Discusión de resultados

De acuerdo con los resultados, los trabajadores tienen una alta percepción favorable frente a la recepción de apoyo por parte de la empresa. Referentes como Hochschild (1997) y Maslach et al. (2001) destacan que es indispensable brindar a los trabajadores todas las herramientas necesarias para mejorar el bienestar laboral y así contribuir al logro de las metas empresariales.

Desde esa perspectiva el 59.1% de los trabajadores considera que recibió un acompañamiento adecuado, el porcentaje restante manifiesta deficiencias en la inducción. Schneider et al. (2013) refiere que, en un clima organizacional positivo es fundamental para la comprensión de objetivos, principios y valores organizacionales.

En las condiciones laborales, el 90,9% de los trabajadores encuestados perciben que siempre tienen los recursos necesarios para desempeñar sus funciones, lo que refleja una buena infraestructura y un ambiente adecuado de trabajo. Frente a ello, los autores Danna y Griffin (1999), hacen referencia a que las condiciones en el trabajo y su entorno son indispensables para el bienestar y la productividad, ya que, si existen limitaciones al acceso de recursos por parte de la empresa, puede generar estrés, frustración y desmotivación, afectando de manera negativa el bienestar de los trabajadores

9. Recomendaciones

Se recomienda fortalecer el flujo de información en la empresa, en donde es importante establecer canales de comunicación más dinámica, que los objetivos estratégicos de la empresa abarquen todos los procesos, desde la inducción, la integración, capacitación y fortalecimiento de equipos de trabajo hasta la optimización de estrategias que permitan fortalecer el ambiente laboral.

Se recomienda diseñar estrategias que permitan mejorar el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral, consolidando espacios de interacción y retroalimentación del desempeño y clima organizacional.

Se recomienda crear un programa de bienestar integral en donde se fomente el desarrollo humano, compromiso con la formación continua y el crecimiento profesional.

10. Conclusiones

El bienestar laboral es un pilar esencial de la satisfacción y el compromiso de quienes integran una empresa. No se trata sólo de un factor que afecta a la motivación individual, sino de una auténtica fuerza motriz que estimula el rendimiento, la productividad y, en última instancia, la competitividad de las empresas.

Cuidar las relaciones entre los colaboradores es fundamental cuando se es jefe de equipo para el buen funcionamiento de la empresa, y esto por varios motivos. El ambiente será mejor, el bienestar en el trabajo será real y el buen rendimiento será la clave. Para ello, en una organización es fundamental definir el papel de cada persona, aunar fuerzas para alcanzar un fin común, un objetivo concreto. La inteligencia colectiva es muchas veces la solución a las dificultades.

Para una gestión más eficaz, es fundamental desarrollar y reforzar el espíritu de equipo. Un buen ambiente de trabajo tiene un impacto positivo real en los colaboradores: compromiso, motivación, solidaridad, escucha activa, respeto, placer en el trabajo. Un buen espíritu de equipo garantiza una dinámica colaborativa donde la creatividad, la innovación, la comunicación, la productividad y el rendimiento son los protagonistas. Si todos los miembros de un equipo se sienten comprometidos, tienen una visión clara y un objetivo específico que alcanzar juntos, se alcanzará el éxito.

Se identifican oportunidades de mejora en la comunicación interna, donde se debe fortalecer la transparencia sobre el desempeño y resultados de la empresa. Asimismo, garantizar la justa aplicación de las normas de seguridad, dotar a cada trabajador de las herramientas adecuadas y optimizar las condiciones del entorno de trabajo son acciones esenciales para consolidar un ambiente de trabajo equilibrado y estimulante.

Este análisis nos permite vislumbrar aspectos clave para enriquecer el clima organizacional y aumentar el desempeño del equipo. El clima organizacional influyó en la percepción en los trabajadores a largo plazo del entorno laboral y la cultura de la empresa para la que trabajan. Se puede pensar que el clima es similar a la personalidad: cada persona tiene una personalidad única y cada organización tiene un clima único. Esto se refleja en un conjunto de características y rasgos percibidos por los colaboradores. Estos influyen en el comportamiento de los trabajadores en el trabajo en varias dimensiones, como las relaciones, la autonomía y la estructura organizacional.

La llegada de nuevos colaboradores debe ir acompañada de procesos de integración más estructurados y acogedores, que les permitan integrarse más fácilmente y fortalecer su sentido de pertenencia. Asimismo, la equidad en las evaluaciones y las oportunidades de crecimiento profesional no sólo es una cuestión de justicia, sino un pilar para construir un espacio de trabajo donde la transparencia y la motivación sean constantes.

El bienestar laboral no es un concepto abstracto ni un mero ideal: es la fuerza que sustenta la estabilidad, el crecimiento y la permanencia del talento dentro de una organización. Invertir en su fortalecimiento es, sin duda, una decisión que trasciende los indicadores de desempeño y se convierte en el crecimiento de una empresa más humana, eficiente y sostenible.

Sin duda, contar con un lugar de trabajo propicio para el bienestar trae consigo grandes ventajas frente a la competencia, además de obtener trabajadores comprometidos. La cuestión no es si una empresa quiere invertir o no para garantizar el bienestar de sus colaboradores, sino cuáles serían las consecuencias de no hacerlo, lo que sin duda se traduciría en fuertes pérdidas para la empresa.

11. Referencias bibliográficas

Aguilar, J. N. (2021). *La Influencia del Bienestar Laboral y Productividad: un análisis integral*.

<https://repositorio.unibague.edu.co/server/api/core/bitstreams/ddfef8c0-870d-4761-994c-6cdc1baf6701/content>

Castillo Aponte, J. d. (2007). *Administración de personal: Un enfoque hacia la calidad*.

https://books.google.com.co/books/about/Administraci%C3%B3n_de_personal.html?id=1aXmDqJpEc8C&redir_esc=y

Chiavenato, I. (2009). *Administración del Talento Humano*.

<https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>

Colín, C. (2022). *Bienestar laboral, sentido del rol y la ejecución de la estrategia*.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2683-26902017000100011

Fontalvo, T. (2018). *La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento*

organizacional. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047

Fundación Internacional ORP. (2020). *Obligaciones del empleador en seguridad y salud en el trabajo*. <https://fiorp.org/obligaciones-del-empleador-en-seguridad-y-salud-en-eltrabajo/>

Hammond, M. (2019). *Escala de Likert: qué es y cómo utilizarla (incluye ejemplos)*.

<https://blog.hubspot.es/service/escala-likert>

Hernández-Sampieri, R. (2016). *Metodología de la Investigación*.

Jara, A. (2018). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*.

<https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>

Laca-Arocena, F. A. (2006). *Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar como componente de salud mental*. <https://www.redalyc.org/pdf/291/29116110.pdf>

Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*.

Max-Neef. (1993). *Desarrollo a Escala Humana*. https://www.daghammarskjold.se/wp-content/uploads/1986/08/86_especial.pdf

MinSalud. (2016). *Entorno laboral saludable*.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/entornolaboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>

Núñez de Schilling, E. (2011). *Gestión tecnológica en la empresa: definición de sus objetivos fundamentales*. *Revista de Ciencias Sociales*, 17(1), 156 - 166. .

<https://www.redalyc.org/pdf/280/28022755013.pdf>

Pineda, J. (2023). *Desempeño laboral: revisión literaria*.

https://revistasacademicas.ucoj.mx/index.php/commercium_plus/article/view/638/1590#citations

Rethinam, G., & Ismail, M. (2008). *Constructs of Quality of Work Life: A Perspective of Information and Technology Professionals*. <https://www.sciepub.com/reference/180474>

Sanchez-Gomez, M. (2019). *Organizaciones Emocionalmente inteligentes: Experiencias en evaluación e intervención*. <https://repositori.uji.es/items/66ab6ad6-5c2d-4e2e-8b2ff6183031efdd>

Svishnikova, N. (2020). *Emotional health as an indicator of youthful wellbeing*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7667397>

Torres, A. S. (2002). *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la*

psicología social. *Psicothema*, 14, 828-836. <https://www.psicothema.com/pi?pii=806>

Walton, R. (1973). *Conciliación de conflictos interpersonales: confrontaciones y consultoría de mediadores*.

[https://books.google.com.co/books/about/Conciliaci%C3%B3n_de_conflictos_interpe
rsona.html?id=CNhIpwAACAAJ&redir_esc=y](https://books.google.com.co/books/about/Conciliaci%C3%B3n_de_conflictos_interpersona.html?id=CNhIpwAACAAJ&redir_esc=y)