

“IMPACTO DEL BIENESTAR LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE
LA EMPRESA CIBERTEC.”

IVONE YUDEITH CUCAITA

HELENA KATHERINE ALVAREZ

LADY JANETH MEDINA

DANIEL ALEXANDER GONZALEZ

LIDA JINNETH PARRA P

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD
CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

VILLAVICENCIO-META

2013

“IMPACTO DEL BIENESTAR LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE
LA EMPRESA CIBERTEC.”

IVONE YUDEITH CUCAITA

HELENA KATHERINE ALVAREZ

LADY JANETH MEDINA

DANIEL ALEXANDER GONZALEZ

LIDA JINNETH PARRA P

Trabajo de investigación

Asesor:

Magister. Katia Leonor Sánchez León

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD
CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
VILLAVICENCIO-META

2013

PAGINA DE ACEPTACIÓN

FIRMA DEL PRESIDENTE DEL JURADO

FIRMA DEL JURADO

DEDICATORIA

A Dios gracias por los triunfos que me ha dado a lo largo de mi vida, porque con tu infinita bondad me has permitido culminar esta etapa en el camino de la superación profesional.

A mis padres, Nancy Fernández y Guillermo Cucaita, por haberme dado la vida, el apoyo moral y espiritual durante mi existencia.

Quiero dedicarles este trabajo a mis padres, hermanos Miguel y Angie, como recompensa a todas las horas que no les dedique durante esta etapa. Espero compartir los tiempos venideros y contribuir con sus sueños y proyectos.

Ivone Yurdeith Cucaita Fernández

A DIOS Por haberme permitido llegar a cumplir unos de mis más grandes objetivos, por brindarme la salud y la sabiduría para día a día asumir nuevos retos con responsabilidad y liderazgo.

A MIS PADRES HELENA TORRES Y GONZALO ALVAREZ, a ellos les debo lo que ahora soy, Por ser las personas que han estado cuando más los necesito, por ser quienes me demuestran lo importante que es luchar por los objetivos sin importar las barreras ni los obstáculos, por enseñar el sentido de la responsabilidad, por todo su amor y comprensión.

A MI HERMANO JOHNATAN ADOLFO ALVAREZ, por ser esa compañía y apoyo que mi Dios me mando para que me protegiera y me cuidara, por ser tan noble y cariñoso, por apoyarme en mis metas.

A RONAL ROZO, Por apoyarme en mis sueños, por ser el amor de vida y estar en siempre en los bellos y difíciles momentos, por enseñarme cosas nuevas y por su compañía y amor incondicional que me motiva a seguir día a día.

Helena Katherine Álvarez Torres

En primer lugar quiero agradecer a Dios por darme la oportunidad de ingresar a esta Universidad, por haberme dado la paciencia, fortaleza y el entendimiento para finalizar mis estudios universitarios.

A mi abuelito Ignacio, que aunque no esté conmigo en el mundo terrenal siento que me acompaña siempre, pues fue la persona que estuvo en los momentos más importantes de mi vida, por ser el ejemplo para salir adelante y por los consejos que han sido de gran ayuda y crecimiento.

A mi Abuelita Rosita y mi mamá Carmen que con la sabiduría de dios me han enseñado a ser quien soy hoy, gracias por ser siempre mis compañeras, mis amigas, me han ayudado a crecer, gracias por enseñarme el camino de la vida, por el amor que me han dado y su apoyo incondicional, Muchas gracias por estar pendiente durante toda esta etapa.

Gracias a nuestros tutores que con su sabiduría logran formar en nosotros unos excelentes profesionales.

Gracias a todos aquellos que no están aquí, pero que me ayudaron a que este gran esfuerzo se volviera realidad.

Lady Janeth Medina Herrera

A dios principalmente por todas las cosas que me ha dado y ha permitido que este servidor tuyo se llene de triunfos y cumpla los logros propuestos, las metas como esta etapa que se está culminando el lograr ser profesional.

A mis padres Jaime González y Edith Pardo que con sabiduría, consejos, apoyo moral y buenas costumbres me han hecho un hombre de bien y me han apoyado en el camino de la formación personal.

A mi esposa Yeimy Arevalo y mis dos hijos Daniel Santiago y Deiber Alejandro les dedico este trabajo porque con paciencia han logrado aceptar mi ausencia y poca dedicación debido a mi trabajo y mi estudio, especialmente en esta etapa de culminación de mi formación profesional.

Daniel Alexander González Pardo

A Dios por que ha estado conmigo en cada paso que doy en mi vida, guiándome y llenándome de mucha fortaleza para seguir adelante y continuar con mis sueños e ideales.

A mis padres Humberto Parra y Nasmin Peralta pilares fundamentales en mi vida y mi formación, sin ellos jamás hubiese podido conseguir, lo que hasta ahora, su esfuerzo, tenacidad y lucha incansable han hecho de ellos un gran ejemplo a seguir y destacar no solo para mí, sino también para mis hermanos.

A mi tía y mi padrino Gloria Parra Y Gustavo Forero por haberme dado su apoyo incondicional que me ayudo a llegar donde estoy ahora.

A mi esposo Luis Pérez quien ha sido el impulso de toda mi carrera y el pilar principal para la culminación de la misma, que con su apoyo constante y amor incondicional ha sido amigo y compañero inseparable fuente de mucha sabiduría, calma y buenos concejos en cada momento de mi vida.

Lida Jinneth Parra Peralta

AGRADECIMIENTOS

A Dios por cuidarnos y escucharnos las veces que lo necesitamos y sobre todo por la fuerza que nos da para seguir adelante.

A cada una de nuestras familias por su cariño y porque siempre nos han apoyado, con su amor y comprensión, de ellos es este triunfo y para ellos todo nuestro agradecimiento.

Agradecimientos al cuerpo docente y administrativo de la UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA (UNAD) en especial a la Magister Katia Leonor Sánchez Palma, quien nos orientó y compartió el proceso de enseñanza aprendizaje durante todo el curso de profundización.

Agradecer al personal administrativo de la Corporación Iberoamericana de Ciencia y Tecnología Ciberctec por brindarme la información necesaria para el proyecto.

A nuestros amigos y compañeros de tesis, que mutuamente aprendimos a salir adelante para la culminación del trabajo.

RESUMEN

Este proyecto de investigación se centra en el estudio del impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa de Cibertec, es una corporación iberoamericana de ciencias y tecnología dedicada principalmente a la capacitación de estudiantes, esta investigación está orientada a identificar las condiciones laborales, físicas, psicológicas, económicas, y mentales que se presentan y desarrollan en la organización y como ejercen impacto laboral en las distintas áreas de la empresa y en su personal.

Se realizó una revisión literaria, que es un aspecto relevante para los puntos de investigación: motivación, eficiencia, eficacia, enfermedades laborales, accidentes de trabajo, situación económica, necesidades básicas de un trabajador, ambiente laboral, trabajo en equipo, actividades de bienestar laboral, bienestar psicológico, bienestar físico, bienestar social, capacitación, calidad de vida, sentido de pertenencia, cada uno de estos temas, fue expuesto de manera detallada, pero limitando la información únicamente en relación directa con el tema de estudio de forma que se obtuviera comprensión clara a los aspectos a tomar en cuenta, para poder alcanzar los objetivos que se establecieron en la investigación.

Se aplicó un cuestionario de 18 preguntas, a una muestra de 7 personas administrativas que laboran en la empresa, con el fin de conocer los aspectos que impactan en bienestar laboral de los empleados ya sea positiva o negativamente y de esta manera analizar estos factores y conocer las causas que de cierto modo, generan un impacto en el bienestar laboral, obteniendo resultados por medio de este cuestionario y de la observación, se pudo obtener el nivel del bienestar laboral dentro de la empresa es muy bajo y se podría calificar en un 10% por problemas de comunicación, enfermedades laborales ,desmotivación , falta incentivos ,falta de sentido pertenencia por bajo factor salarial, estableciendo que no existe un programa de bienestar laboral definido.

Se recomienda crear un programa de bienestar laboral claro , donde se beneficie el trabajador y su familia logrando mejorar el ambiente laboral , la calidad de vida, satisfacción de las necesidades básicas ,generando motivación ,sentido de pertenencia ,alto rendimiento laboral y desarrollo personal.

ABSTRACT

This research project focuses on the study of the impact of labor welfare in the administrative staff of the company Ciberctec, is a Latin American corporation of science and technology dedicated to training students , this research is aimed at identifying working conditions, physical, psychological, economic , and mental presented and developed in the organization and as exercising employment impact in different areas of the company and its staff.

Motivation , efficiency, effectiveness , occupational diseases, accidents, economic, basic needs of a worker , work environment, teamwork, workplace wellness activities : a literary review, which is an important aspect for research points was performed , psychological, physical, social welfare , training , quality of life , sense of belonging , each of these issues was discussed in detail , but limiting the information only in direct relation to the subject matter so as to obtain clear aspects to consider in order to achieve the objectives established in the research understanding.

A questionnaire of 18 questions , a sample of 7 Administrative people working in the business, in order to know the aspects that impact on workplace wellness of employees either positively or negatively and thus analyze these factors was applied and found causes that somehow have an impact on labor welfare , obtaining results through questionnaire and observation , it was possible to obtain the level of workplace wellness within the company is very low and could be described by 10 % communication problems , illnesses , lack of motivation , lack incentives , lack of sense of ownership over low wage factor , stating that there is not a defined workplace wellness program .

It is recommended to create a clear workplace wellness program , where the employee benefits and your family managing to improve the work environment , quality of life, satisfaction of basic needs , generating motivation, sense of belonging, high working efficiency and personal development.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1 CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA.....	19
1.1 Antecedentes del Problema.....	19
1.2 Planteamiento del problema.....	20
1.3 OBJETIVOS	22
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION	23
2 CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA	24
2.1 Marco Teórico.....	24
Un espacio agradable de trabajo influye en la creación empresarial.	25
Bienestar laboral, un asunto de equilibrio	27
El bienestar laboral: un arma para terminar con la crisis.....	28
3 CAPÍTULO 3: METODOLOGIA GENERAL	31
3.1 Método de la Investigación.....	31
3.1 Población y Muestra	32
3.3 Fuentes de información.....	32
3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	32
4 CAPÍTULO 4: RESULTADOS	34
4.1 Presentación de Resultados.....	34
4.2 Análisis de datos	35
5 CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES.....	48
5.1 RESUMEN DE HALLAZGOS	48
5.2 RECOMENDACIONES.....	49
5.3 PROPUESTA.....	49
5.3.1 RECURSOS: HUMANOS, MATERIALES, FINANCIEROS	50
5.3.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	51
6 BIBLIOGRAFIA	56

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Cronograma	40
Tabla 2. Diagrama de Gantt	41

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Un espacio agradable	20
Figura 2. El bienestar Laboral un arma para terminar con la crisis	22
Figura 3. Bienestar Laboral	39

LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
Gráfica 1. Pregunta 1	30
Gráfica 2. Pregunta 2	30
Gráfica 3. Pregunta 3	31
Gráfica 4. Pregunta 4	31
Gráfica 5. Pregunta 5	32
Gráfica 6. Pregunta 6	32
Gráfica 7. Pregunta 7	33
Gráfica 8. Pregunta 8	33
Gráfica 9. Pregunta 9	34
Gráfica 10. Pregunta 10	34
Gráfica 11. Pregunta 11	35
Gráfica 12. Pregunta 12	36
Gráfica 13. Pregunta 13	36
Gráfica 14. Pregunta 14	37
Gráfica 15. Pregunta 15	37
Gráfica 16. Pregunta 16	38
Gráfica 17. Pregunta 17	38
Gráfica 18. Pregunta 18	39

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Encuesta	44
Anexo B. Organigrama	49
Anexo C. Plano de la Institución	50
Anexo D. Instalaciones	51

INTRODUCCION

El presente proyecto de grado es realizado en base a los conocimientos que adquirimos durante el curso de profundización en gerencia del talento humano, el cual escogimos como alternativa de grado, y nos ha brindado las herramientas para el desarrollo de la temática escogida, (El Impacto del Bienestar Laboral en el Personal Administrativo en la Empresa CIBERTEC) apoyados en la línea de investigación Impacto de las Condiciones de Bienestar Laboral en la Organización, la empresa CIBERTEC es una empresa de la cual todos los integrantes tenemos conocimiento, ya que realizamos y desarrollamos durante el curso varios aspectos a lo largo de los trabajos colaborativos. En la organización elegida investigaremos como el bienestar laboral genera impacto y cambios sobre el personal administrativo siendo esta la problemática a indagar.

Investigaremos como la a empresa CIBERTEC aplica la finalidad del bienestar laboral con sus empleados, buscando obtener datos de las condiciones del ambiente de trabajo que favorecen el desarrollo de la creatividad, la identidad, la participación de sus colaboradores, lo mismo que la eficacia, la eficiencia y la efectividad en su desempeño.

De esta manera pretendemos brindar las herramientas para programar y ejecutar actividades de bienestar laboral que sean adecuadas y coherentes con las políticas de CIBERTEC.

GENERALIDADES

TITULO

"IMPACTO DEL BIENESTAR LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA CIBERTEC."

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.

Impacto de las condiciones de bienestar laboral en la organización

SUBLÍNEA

BIENESTAR LABORAL

TEMATICA

Orientada a identificar condiciones laborales físicas, psicosociales y mentales que se presentan y/o desarrollan en la organización y como ejercen un impacto sobre la Empresa en sus diversas áreas.

1 CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA

En esta primera etapa daremos a conocer la base de nuestra investigación, empezando por los antecedentes del problema, estos nos ayudan a delimitar la investigación, buscando esclarecer y entender cómo llegar al planteamiento del problema, encontrando la necesidad o dificultad a resolver y así direccionar el estudio de la investigación para lograr los objetivos, los cuales consisten en plantear una o varias metas exactas que se buscan lograr durante la investigación, por último tenemos la justificación a fin de establecer la importancia y viabilidad del proyecto para obtener soluciones convenientes a la empresa objeto de investigación.

1.1 Antecedentes del Problema

A través de la historia, la humanidad siempre ha buscado tener de alguna manera estabilidad laboral, económica, social, y cultural. Desde hace varias décadas se ha concebido el Bienestar Laboral como una alternativa que integra lo teórico y lo psicosocial; las prácticas del mismo en sus inicios se centraron en programas sociales, tendientes a mejorar las condiciones morales y mentales del trabajador, posteriormente en proyectos orientados a modificar y mejorar las condiciones de trabajo. El tratamiento del tema desde una perspectiva científica tuvo lugar sólo con el desarrollo de la Psicología como ciencia, constituyendo en la actualidad un tema de estudio importante para la psicología y para las ciencias sociales.

El bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización. El concepto de Bienestar Laboral, se expresa en la forma como cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas, teniendo en cuenta que existen condiciones objetivas que las determinan, se construye a partir de los objetivos misionales y comunes que plantean la naturaleza de la organización. El Bienestar Laboral posee un carácter vivencial positivo, que surge del disfrute personal, consecuencia del grado óptimo de satisfacción del trabajador, como expresión de la evaluación cognitiva –valorativa y resultado del balance entre las expectativas y los logros en el ámbito laboral, y que están considerablemente influenciados por la personalidad.

Sobre el Bienestar Laboral, Casales (2003) refiere "En la definición de Bienestar básicamente se distinguen cuatro perspectivas teóricas a) El enfoque ecologista, estudia y

analiza la relación entre las personas y los espacios físicos que lo circundan (Américo, 1995), b) El enfoque económico del bienestar se centra en los niveles de ingreso, gasto social e inversión de los individuos, grupos o comunidades contempladas, c) El enfoque sociológico se refiere al conjunto de condiciones objetivas y observables que conforma una comunidad, d) El enfoque psicosocial contempla la interacción de la percepción de sí mismo y del mundo en el que se está inmerso: 'La construcción de recursos frente a las dificultades y conflictos de la realidad cotidiana será lo que se contempla en el bienestar psicosocial. Es así como buscamos dentro de Cibertec aquellos aspectos que impactan de forma positiva o negativa el bienestar laboral de los colaboradores, teniendo en cuenta que dentro de la organización se conocen varios aspectos de enfermedades laborales que han afectado a los trabajadores y así han ido influyendo también en su desempeño laboral. En el siglo XXI se ha querido fomentar el equilibrio entre la vida personal y laboral del empleado y así obtener eficacia empresarial y bienestar del mismo.¹

1.2 Planteamiento del problema

Durante los últimos años y a través de estudios especializados, se ha llegado a la conclusión que la gran mayoría de los trabajadores sufren de algún tipo de enfermedad laboral, o inconformidad con los beneficios que recibe por parte de la empresa en que labora, lo que afecta notoriamente el bienestar de cada persona y su desempeño dentro y fuera de la organización. En Cibertec buscamos saber cuál es el impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa, se debe empezar por saber qué aspectos positivos como: incentivos, beneficios o actividades de esparcimiento y negativos como mal salario, malos tratos o enfermedades causadas por el ambiente laboral como lo son : el estrés, la fatiga visual, dolor de espalda o el síndrome fatiga que son las patologías más comunes en este tipo de trabajo , sin embargo también se debe tener claro que los conocimientos, habilidades y destrezas de cada individuo no son suficientes para el logro de los objetivos organizacionales, además de estos factores el personal debe estar motivado de alguna manera para que sienta que su esfuerzo es retribuido. El personal administrativo es vital para la empresa y el buen desarrollo de su misión, es por esto que cada vez es más importante prestar atención a los niveles en que se encuentra el bienestar laboral en cualquier empresa.

¹ ANDER-EGG, Ezequiel. Historia del trabajo social. La habana: Editorial Félix Varela, 2003.<http://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm>.

Pregunta de investigación

¿Cuál es el impacto y el nivel del bienestar laboral en el personal administrativo?

1.3 OBJETIVOS

GENERAL

Analizar el impacto que generan las condiciones de bienestar laboral en la empresa basado en el personal administrativo de CIBERTEC.

ESPECÍFICOS

- Conocer el punto de vista de los trabajadores acerca de cómo está el bienestar laboral dentro de la organización.
- Verificar que aspectos de bienestar laboral se están dando en la empresa y cuales tienen mayor influencia en el personal administrativo.
- Investigar los factores positivos y negativos que hacen parte del bienestar laboral actual de la empresa y que están relacionados con el personal administrativo.
- Determinar las causas de los factores negativos que están afectando el bienestar laboral del personal administrativo.
- Resaltar los factores positivos de bienestar laboral que existen en la organización.
- Establecer que impacto causa en el personal administrativo el bienestar laboral actual de la empresa.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION

Esta investigación está basada en el bienestar laboral que genera impactos y cambios en el personal administrativo de CIBERTEC, está fundamentada en los conocimientos adquiridos en el transcurso del curso de profundización de gerencia del talento humano. Este tema es de vital importancia en una organización y a lo largo de los años ha tenido un notable desarrollo, el cual puede generar aspectos positivo y negativos en el personal de una organización, es por esto que se realiza esta investigación tomando como fuente para ello a CIBERTEC una empresa bien conformada y posicionada, la cual se verá beneficiada con la labor investigativa, pues los resultados le mostrara el impacto que causa el bienestar laboral en su personal administrativo y según los resultados se analizara en qué nivel se encuentra este aspecto en la empresa.

2 CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA

En este capítulo el marco teórico plantea como extender el horizonte de la investigación, centrándose en el problema establecido, recopilando información importante que puede ayudar a la hora de desarrollar la solución en cuanto bienestar laboral de Ciberctec.

2.1 Marco Teórico

El bienestar de las personas ha estado presente siempre y a la hora de relacionarlo con el trabajo que realiza cada ser humano presenta aún más importancia pues el bienestar laboral trata de encontrar el equilibrio en todas sus dimensiones, pues se busca tener una buena relación con su entorno familiar, social y laboral para mejorar la eficacia, eficiencia, efectividad, compromiso y sentido de pertinencia con sus labores cotidianas, es así como podemos mencionar que si un trabajador siente satisfacción laboral dentro de una organización se podrían disminuir los niveles ausentismo, quejas y reclamos, rotación de personal, por lo tanto podemos llegar a afirmar que la satisfacción y el desempeño laboral van ligados, pues los resultados de estos dependen en gran parte del clima laboral y el recurso humano involucrado obteniendo un incremento de la productividad.

Es así como hoy en día el trabajador busca que su trabajo satisfaga sus necesidades básicas como lo son subsistir y la protección en salud, educación, etc., esto hace que además de que el empleado es motivado por los beneficios que el empleador le retribuye por sus labores él se sienta motivado a dar lo mejor de sí mismo en conocimientos, ideas, iniciativa, esfuerzo es por eso que las organizaciones deben interesarse diariamente por motivar a sus servidores pues el recurso humano es el corazón de cualquier empresa. Es de tener en cuenta que la calidad de vida laboral es sólo uno de los aspectos del conjunto de efectos positivos que el trabajo bien diseñado produce tanto en la organización como en cada uno de los funcionarios que está a su servicio. El Decreto 1227 de 2005 establece que las entidades deben organizar programas de estímulos con el objetivo de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de los servidores públicos, a través de la implementación de programas de bienestar social y de incentivos. Los programas de bienestar deben enmarcarse dentro de dos componentes o áreas: Componente de Protección y Servicios Sociales y el Componente de Calidad de Vida Laboral, tal como lo establece el artículo 22 del Decreto No. 1567 de 1998.

El componente de Protección y Servicios Sociales atiende las necesidades de protección, ocio, identidad y aprendizaje del funcionario y su familia con el fin de mejorar sus niveles de salud, vivienda, recreación, cultura y educación. Por su parte, el componente de Calidad de Vida Laboral se ocupa de las condiciones de la vida laboral para la satisfacción de las necesidades básicas de los servidores públicos, la motivación y el rendimiento laboral.

El concepto de bienestar se define ampliamente desde varias perspectivas de acuerdo a diferentes ámbitos de la vida cotidiana de un sujeto, y por ello, es indispensable tener en cuenta las variantes del concepto de bienestar que se tienen, veamos:

Según Diener, Suh, y Oishi (1997); citados por Juan Marcelo Cingolani y Martín Méndez Quiñonez (2007); el bienestar psicológico, desde una perspectiva sociológica, hizo referencia inicialmente a que éste, sólo estaba vinculado con variables objetivas enfocadas a la apariencia física y la inteligencia, pero actualmente el bienestar psicológico es vinculado y relacionado con variables subjetivas, que desde una perspectiva psicológica, se estudian en la actualidad centradas en la relación de las características internas de los sujetos, como los principales determinantes de la satisfacción vital, (Costa y McCrae, 1980).

Retomando al autor: Sánchez Canovas (1998) el bienestar psicológico hace referencia al sentido de la felicidad o bienestar, partiendo de que este es una percepción subjetiva. Es decir tiene que ver con la evaluación personal de la vida donde se incluyen diferentes aspectos como: satisfacción con la vida, con el matrimonio, ausencia de depresión y experiencia emocionales positivas (Dianer,1997). En este sentido existe una relación de ambas posturas pues de acuerdo a estas dos concepciones el bienestar psicológico tiene que ver con la evaluación, percepción, y apreciación que tiene un sujeto con respecto a las áreas de su vida, teniendo en cuenta que Dianer (1997), hace un especial énfasis en la parte económica y su relación con la valoración positiva o negativa que tiene una persona de su vida.²

Un espacio agradable de trabajo influye en la creación empresarial.

Hoy las directivas empresariales y altos ejecutivos se preocupan por crear cada vez más, una serie de programas de bienestar para los empleados de sus compañías.

² CORNEJO, Marqueza; LUCERO, Mariela Cristina. Preocupaciones vitales en estudiantes universitarios relacionados con bienestar psicológico y modalidades de afrontamiento. Universidad Nacional de San Luís. 2005

La razón es muy clara, pues estos incentivos, que no se traducen en dinero, si van indicados a mejorar la calidad de vida de sus colaboradores y el clima organizacional.

Al respecto, la firma global de consultoría Hay Group, realizó un estudio dedicado a identificar los programas más representativos de aquellos implementados en las empresas del país en esta área.

En la investigación denominada ‘Prácticas de mejora de la calidad de vida laboral’, participaron un total de 80 compañías nacionales de diferentes sectores económicos.

Del total de las compañías consultadas, 70 cuentan con algún programa de bienestar, lo cual confirma la importancia de promocionar la estabilidad laboral en torno a un ambiente propicio de desarrollo.

Según Mauricio Luque, director PS para Colombia y Ecuador de Hay Group, los estudios realizados en el mundo sobre el tema indican que contrario a lo que se cree en las empresas, la principal razón por la que los empleados renuncian a sus cargos no está relacionada con el salario, sino con la falta de espacios en los que se sientan parte relevante de la empresa o que no reciban motivación en su cargo.

Analizando por qué algunas empresas conservan su capital humano, Luque indica que de lo que impacta en la percepción de bienestar de los empleados, de lo que se relaciona en el estudio, “está ese equilibrio que permite a las empresas generar mayor compromiso por parte de los colaboradores, y hacer menos compleja la labor de retención y atracción de talentos”.

3

Figura 1: Un espacio agradable



Fuente: Portafolio.c

- ³ Portafolio. (2012, marzo 2). El bienestar laboral ayuda a retener y atraer talento. Recuperado de <http://www.portafolio.co/economia/el-bienestar-laboral-ayuda-retener-y-atraer-talento>.

Bienestar laboral, un asunto de equilibrio

Un buen punto que no todas las organizaciones tienen en cuenta es que la contribución de los trabajadores con los resultados esperados se debe, en gran parte, a las acciones emprendidas por la empresa, con el ánimo de lograr que tanto el colaborador como su familia se sientan a gusto y tranquilos con el trabajo adelantado y el contexto laboral en el cual se desenvuelve.

Así como se hace una planeación de presupuesto, se diseña un plan de acción para cada año, se establecen las metas y los objetivos que se tienen que lograr, también se debe pensar en algo tan importante como programas que brinden bienestar al trabajador, de manera que se impulse la tranquilidad suficiente para desarrollar su gestión.

Hay una serie de acciones que las organizaciones, a través de un comité, pueden llevar a cabo; entre ellas están actividades recreativas, deportivas y culturales.

Además se puede pensar en convenios con otras entidades para obtener descuentos en compras o en servicios, pero también es recomendable contar con las cajas de compensación que permiten a los afiliados realizar actividades de recreación y formación, a la vez que ofrecen sitios para descansar y practicar un arte o un deporte.

Lo mejor es que los beneficios se extienden al núcleo familiar, el cual forma parte integral del bienestar personal del trabajador y, a través de él se logra un equilibrio entre el estado anímico y el enfoque de todas sus energías en la labor y los resultados proyectados.

Existen organizaciones que brindan apoyos extralegales para optimizar el bienestar personal y laboral, pero muchas empresas no cuentan con este tipo de beneficios y hay que recurrir a acciones que no son económicamente significativas.

Un punto que debe fortalecerse para que haya bienestar organizacional y que todos los directivos y líderes de empresas no pueden olvidar es el equilibrio que debe existir entre vida laboral y personal.

Claro que cuando existen compromisos puntuales o de trabajo que demandan mayor esfuerzo y tiempo es vital contar con el apoyo para el logro de los resultados; pero todos somos parte de una familia que también demanda espacio y tiempo, o simplemente atendemos a la realización de una práctica personal que complementa nuestras actividades cotidianas y Laborales.

Bienestar laboral: un arma para terminar con la crisis

“El estrés afecta el rendimiento de los trabajadores por lo que los directivos deben evitar que quienes tienen a su cargo se sientan estresados”

Figura 2: El bienestar Laboral un arma para terminar con la crisis



Fuente: Univerisia

⁴Procurar el bienestar de tus empleados puede ser más beneficioso de lo que crees ya que te permitirá evadir la crisis de tu empresa, mejorar de los trabajadores y lucir mejor en el mercado y frente a la competencia, según publica el sitio Equiposytalento.com

Hoy la crisis económica en la que estamos insertos afecta tanto en lo monetario como en lo psicológico a los miembros de cualquier compañía por lo que se debe intentar, en el ámbito empresarial, atenuar esos efectos. Se debe “...apostar por la implementación de acciones destinadas a conocer mejor el estado de bienestar de los trabajadores y promover un ambiente de trabajo saludable que maximice el rendimiento y consiga una alta motivación de los empleados, es una de las apuestas más rentables que pueden llevar a cabo hoy en día las empresas, con independencia de su tamaño o sector”, explicó Josep Sauret, director general de Grupo Gesem, empresa dedicada a la prevención laboral.

Otro factor a tener en cuenta es el estado emocional del trabajador. Éstos suelen no tomarse bajas por enfermedad por miedo a perder el trabajo y por tanto no blanquean su estado de ansiedad y depresión. Y esto, de no ser detectado, permite la creación de empresas “enfermas” donde la patología termina afectando a la totalidad de la organización.

⁴ Univerisia España. (2013, Febrero 15). El bienestar laboral: un arma para terminar con la crisis.

Por lo mencionado, un buen directivo de una compañía es el que se anticipa a las problemáticas y padecimientos de quienes tienen a su cargo y motivan a sus empleados.

Accidentes más frecuentes

- ❖ Caída a Nivel Por ejemplo cuando te tropiezas con una silla o con algo que hay en el suelo que te hace caer.
- ❖ Caídas de objetos. Por ejemplo cuando se cae un libro o una carpeta de una estantería y estás debajo.
- ❖ Golpes o cortes.
- ❖ Sobreesfuerzos. A la hora de coger algo pesado (libros o carpetas) o cuando tenemos una mala postura.
- ❖ Fatiga física y psíquica.
- ❖ Problemas derivados del uso del ordenador. Por ejemplo problemas de espalda y de cuello, problemas en las manos y muñecas, o problemas de visualización.

Enfermedades Frecuentes

- ❖ Resfriado
- ❖ estrés
- ❖ Fatiga visual
- ❖ Síndrome del túnel carpiano

Causas y Consecuencias del Estrés Laboral

El especialista del Instituto de Investigación de Salud Ocupacional del Centro Universitario de Ciencias de la Salud (CUCS) de la Universidad de Guadalajara (México), Manuel Pando Moreno, comenta al respecto: "que hoy en día el estrés sea muy común, no quiere decir que debamos padecerlo".

Las fuentes de estrés en el trabajo abarcan desde sobrecarga de actividades y desorganización laboral, hasta malas relaciones interpersonales, por lo que éstas deben ser localizadas y erradicadas puesto que generan efectos muy negativos, aunque no impactan por igual, ya que los efectos relacionados dependen de la manera de afrontarlo. Cuando las formas de afrontamiento fallan, la persona puede presentar enfermedades propias del estrés, desde cuestiones físicas como pueden ser dolores de cabeza, gastritis, colitis, hipertensión, hasta infartos.

Otra vía muy común en las áreas de servicios es recurrir a un sistema de afrontamiento negativo del estrés, conocido como el síndrome de Burnout (popularmente llamado *síndrome del quemado por el trabajo*). En este caso la persona responde al estrés de su trabajo con actitudes frías, cínicas, distanciamiento, entre otras. Sin embargo, esto no sólo afecta al seno laboral, sino que traspasa hasta llegar al entorno personal, pues se replica ese desgano y trato a nuestros círculos sociales.

Se estima que en promedio el 30 por ciento de los trabajadores en servicios de educación, salud, entre otros, presentan este "sistema de afrontamiento negativo".⁵

⁵ Uceda Daniel. (2012, marzo 13). Estrés laboral: causas y consecuencias. Recuperado de <http://bienestar20.blogspot.com/2012/03/estres-laboral-entrenamiento-para.html>

3 CAPÍTULO 3: METODOLOGIA GENERAL

En este nuevo capítulo vemos el método de investigación que es una forma basada en recopilar la información necesaria para brindar las soluciones pertinentes y requeridas de la investigación, empezando por tener claras las fases específicas del proceso investigativo ,además la población y muestra que comprende en determinar el conjunto de personas y su entorno, de esta manera identificar las fuentes de información basadas en conocer, distinguir y seleccionar la información adquirida para la realización de la investigación escogiendo la técnica o instrumento más adecuado para lograr los datos requeridos y analizar así sus resultados.

3.1 Método de la Investigación

La investigación se basa en conocer y determinar ¿Cuál es el impacto y el nivel del bienestar laboral en el personal administrativo?esto nos permite evidenciar que utilizaremos una investigación de tipo cualitativa, ya que se basa en producir datos descriptivos sobre la población que se está estudiando, teniendo en cuenta que el método cualitativo a utilizar es la teoría fundamentada la cual Comprende recoger y analizar sistemáticamente los datos, las fases fundamentales para el proceso de investigación cualitativa son:

En primer lugar, definir el problema para tener un enfoque claro de lo que se quiere averiguar.

En segundo lugar, diseño del trabajo, esta fase se caracteriza por orientar y saber dónde, cómo y cuándo se va a realizar la investigación.

En tercer lugar, la recolección de la información (realización de la encuesta).

En cuarto lugar, el análisis de los datos mediante los resultados obtenidos en la encuesta (cálculo del impacto mediante porcentajes) en base a los resultados se realizaran las conclusiones, comentarios y deducciones necesarias para la transformación de la información en forma clara, concisa y precisa arrojando los resultados de la investigación.

En quinto lugar, la generalización y la fase informativa a toda la población, es donde el grupo de trabajo investigativo presenta el informe cualitativo de los hallazgos y la información más relevante que sean el soporte de las conclusiones de la investigación, por ultimo dar a conocer el nivel del bienestar laboral y el impacto que causa en los trabajadores administrativos de la organización.

3.1 Población y Muestra

La investigación se centra en la población del personal administrativo de la empresa Cibertec, los cuales son 7 empleados, de ellos se extraerá información mediante encuestas y observación. El muestreo se realizó en las instalaciones de Cibertec, donde podremos evidenciar el impacto del bienestar laboral. La muestra es representativa debido a que va a ser usada para estimar el impacto del bienestar laboral del personal del área administrativa.

3.3 Fuentes de información

Fuentes Primarias

- Información socio-laboral de los empleados (datos como antigüedad dentro de la empresa, tipos de contrato, jornada de trabajo, beneficios legales y extralegales, jornadas de integraciones laborales).
- Fotografías relacionadas con la empresa desde sus inicios.
- Comentarios y observaciones del personal investigado.

Fuentes secundarias

- Manuales de la empresa, donde encontremos la historia, conformación, visión, misión, objetivos, etc.
- La integrante del equipo de investigación Ivone Cucaita quien labora en esta empresa.
- Experiencias y testimonios sobre el objeto de investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

La recolección de datos se realizara a través de encuestas realizadas al personal administrativo de Cibertec, así podremos medir la satisfacción y bienestar laboral donde la puntuación evidencia el nivel en que se encuentra este tema dentro de la organización.

Además una observación participativa a Cibertec por parte del equipo de investigación, en esta fase la integrante Ivonne Cucaita es muy importante debido a que hace parte de la empresa siendo empleada administrativa , la cual facilitara la interacción con el personal

administrativo de la misma y su ambiente laboral permitiendo de este modo que los empleados actúen con mayor fluidez y no se sientan intranquilos realizando sus labores normales, así la interacción y el dialogo con ellos sea más fácil ayudando a obtener la mayor cantidad de información clara y coherente con el tema de investigación.

4 CAPÍTULO 4: RESULTADOS

En esta fase se hace una recopilación de la información suministrada por el personal a través de las técnicas establecidas anteriormente para aplicarlas y así obtener los resultados, finalmente se realiza el análisis de datos los cuales deduciremos información relevante para determinar el impacto y el nivel del bienestar laboral en la organización.

4.1 Presentación de Resultados

En base a los resultados obtenidos en la encuesta nos damos cuenta que el 70% de los objetivos para tener un excelente bienestar laboral dentro de la organización respecto al personal administrativo están fallando, se encuestaron en total 7 empleados administrativos y ellos diligenciaron la encuesta con total sinceridad pues saben que de algún modo esto aportará a la organización y a ellos mismos, información relevante al mejoramiento de su bienestar. La empresa no se está ocupando de las actividades que contribuyen al logro de objetivos y a la estabilidad de los trabajadores, en especial aquellas que no están relacionadas directamente con la entidad, como ejemplo tenemos que el 86% de los encuestados no saben si la empresa en que laboran tiene un programa de bienestar laboral, lo cual debería ser lo más esencial, el empleado debería estar informado acerca de los beneficios que le brinda la empresa inclusive en algunos casos la familia entera del trabajador se satisface, es ahí donde se empieza a fallar, la falta de información y de programas dirigidos al personal y su entorno familiar son piezas claves para que una empresa cumpla al 100% con sus objetivos, los líderes y directivos deben tener en cuenta el equilibrio que debe existir entre vida laboral y personal.

Por último determinamos que el impacto del bienestar laboral para el personal administrativo es negativo y el nivel es muy bajo, Ciberctec centra las pocas actividades de bienestar que realiza primordialmente en que la empresa se beneficie y no busca que el empleado sea el que se favorezca, es por esto que los empleados sienten desmotivación en su ambiente laboral.

4.2 Análisis de datos

Para el análisis de datos utilizamos primero la estadística descriptiva ya que ordenamos y clasificamos los datos para luego construir las gráficas, luego obtención de conclusiones en base a los datos recopilados en la encuesta, luego realizar propuestas y recomendaciones sobre la problemática escogida a partir de los resultados de la muestra.

- A la pregunta ¿Sabe usted si la empresa tiene planes de bienestar laboral?

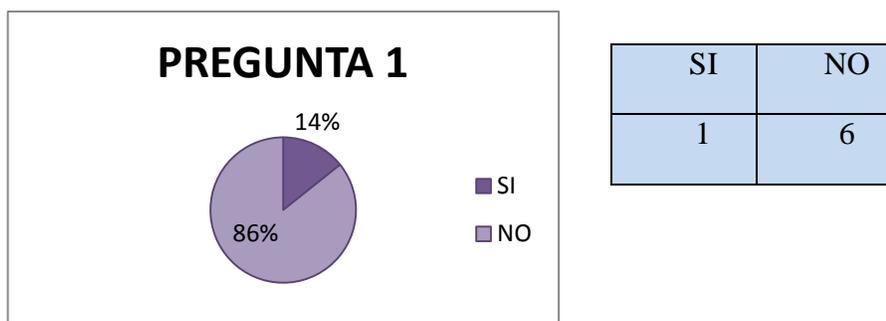


Grafico 1.

El 86% de los encuestados coinciden en que no conocen si la empresa cuenta con programas o planes de bienestar laboral, pero si ellos no los conocen muy posiblemente quiere decir que si los hay estos no son hechos para beneficiar al trabajador sino por el contrario lo que busca es favorecer a la empresa y es por esto que el personal no lo ve como bienestar laboral.

- Al respecto de la pregunta ¿Cómo califica el bienestar laboral de la organización?

Excelente	Bueno	regular	malo
0	2	2	3



Grafico 2.

Solo el 28% de los encuestados lo califican como bueno y el 71% lo catalogan entre regular y malo, siendo esto un gran problema pues quiere decir que lo poco que hace la empresa supuestamente en busca del bienestar de sus trabajadores lo está haciendo casi todo mal y esto llegara a un punto que afecte el nivel de desempeño de los empleados, es simple la empresa está pensando muy poco en la satisfacción y estabilidad de quienes son el motor para el cumplimiento de sus objetivos.

- En cuanto a la pregunta ¿La empresa realiza actividades como: programas de flexibilidad laboral, celebraciones de días especiales, programas dedicados al cuidado personal, capacitaciones en temas no laborales, código de vestimenta y otros tipos de programas?

Siempre	casi siempre	a veces	casi nunca	nunca
1	0	3	0	3

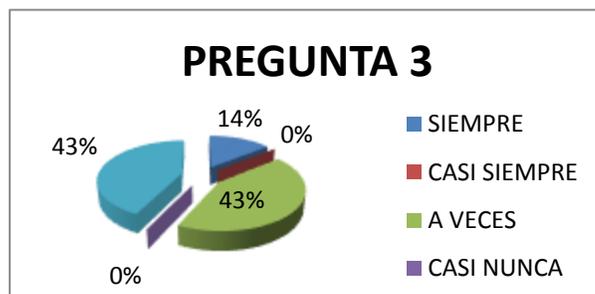


Gráfico 3.

El personal administrativo se encuentra dividido pues un poco más del 50% coinciden en que la empresa a veces se realizan este tipo de actividades pero un 43% asegura que estas actividades nunca se realizan, lo que quiere decir que aunque se presente una que otra actividad relacionada con el bienestar laboral estas no son lo suficientes para ellos o no cumple con el objetivo de beneficiar al personal.

- En relación a la pregunta, Responda en caso en que se realicen programas de bienestar. ¿Estas actividades cumplen satisfactoriamente con los objetivos propuestos?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
0	1	2	4	0

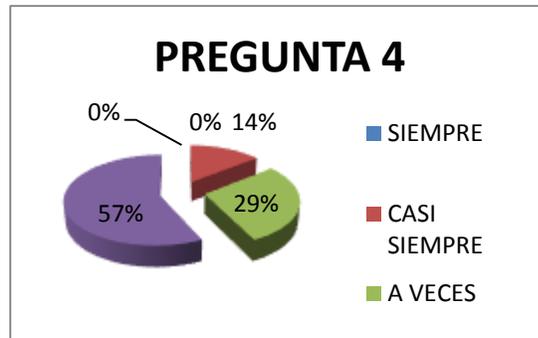


Grafico 4.

El 86% de las personas que respondieron a la encuesta informan que además de que las actividades son a veces se le anexa el hecho que muy pocas veces cumplen con los objetivos propuestos, es decir no transmiten lo que en un principio se planteó, es por esto que estos programas de bienestar no impactan en los trabajadores.

- La pregunta ¿La empresa lo tiene en cuenta para la planeación de las distintas actividades?

siempre	casi siempre	a veces	casi nunca	nunca
1	3	2	1	0

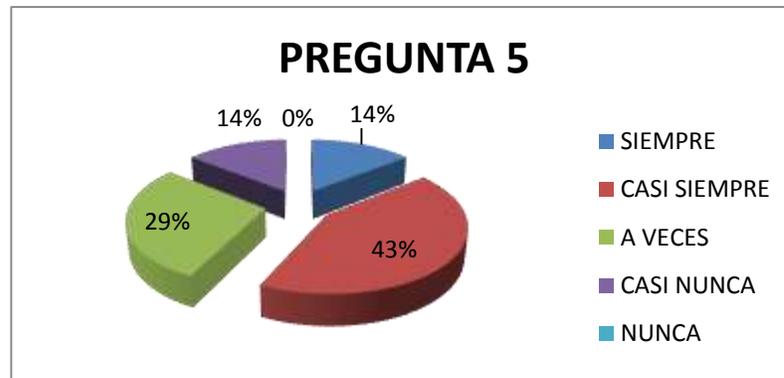


Grafico 5.

Determinamos que el 86% del personal afirma que la empresa cuenta con su opinión a la hora de realizar actividades de bienestar, lo cual es un punto a favor pues tener en cuenta a los trabajadores los hace sentir que son parte de importante de la empresa.

- Al respecto de la pregunta ¿Considera que los beneficios recibidos por la empresa satisfacen sus necesidades personales y laborales?

SI	NO
2	5

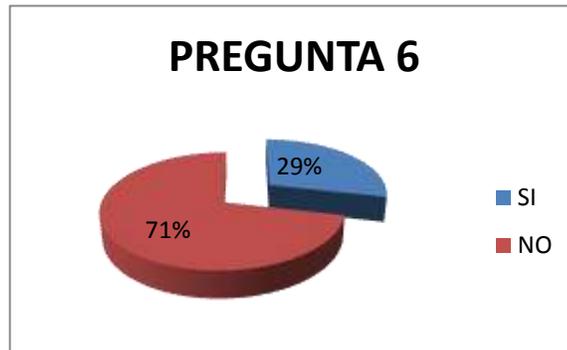


Grafico 6.

Los encuestados en un 71% no consideran que los beneficios que hasta la actualidad le brinda la empresa sean suficientes para llenar las necesidades laborales y mucho menos las personales, es por eso que la empresa debe pensar un más en la satisfacción de sus colaboradores.

- En cuanto a la pregunta ¿Alguna vez sus actividades dentro de la empresa le han causado enfermedades laborales?

cero veces	una vez	dos veces	tres veces	o mas
4	1	1	1	0



Grafico 7.

Del personal encuestado el 42% alguna vez ha sufrido una enfermedad laboral, esto aunque es muy común dentro de las organizaciones es un tema de cuidado pues el 50% de los casos son causados por problemas en el entorno laboral y se podrían evitar.

- Acerca de la pregunta ¿la empresa tiene establecido incentivos por el buen desempeño laboral que ayuden a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y el clima organizacional?

SI	NO
0	7

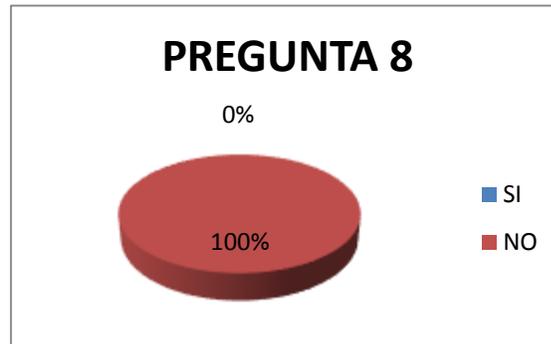


Grafico 8.

El 100% de los encuestados afirman que la empresa no tiene ningún plan de incentivos por buen desempeño y cumplimiento en las labores, alguna empresas cuentan con beneficios extralegales con el fin de optimizar el bienestar de sus empleados pero algunas por cuestiones económicas con cuentan con estas alternativas pero se recurrir a acciones que no son económicamente significativas pero pueden llegar a ser muy agradables para el trabajador.

- En cuanto a la pregunta ¿Que tan accesibles son las oportunidades que ofrece para crecer profesionalmente?

MUY ACCESIBLES	REGULARMENTE ACCESIBLES	MUY POCO ACCESIBLES	NADA ACCESIBLES
0	2	2	3

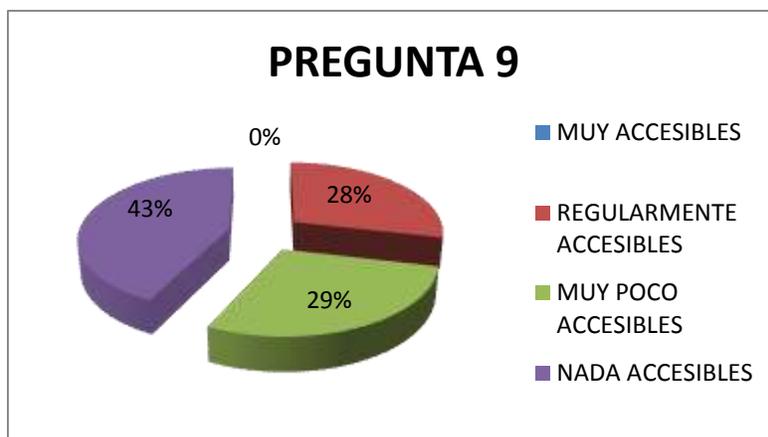


Grafico 9.

El 100% del personal administrativo coinciden en que las oportunidades para crecer profesionalmente en la empresa son poco o nada accesibles, esto en la mayoría de los casos es desmotivante para quienes tienen un proyecto de vida y buscan siempre algo mejor o incluso ayudaría a quienes en ocasiones se conforman para que empiezan a pensar en ser alguien mejor cada día.

- A la pregunta ¿El ambiente de trabajo es adecuado para desempeñar sus labores?

siempre	casi siempre	a veces	casi nunca	nunca
1	5	1	0	0

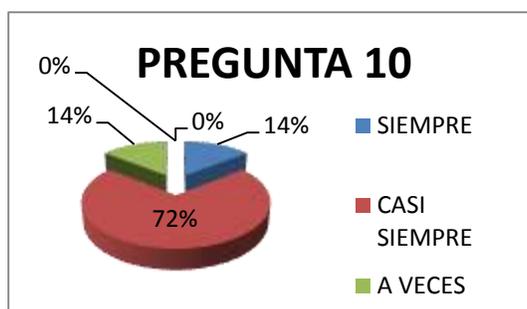


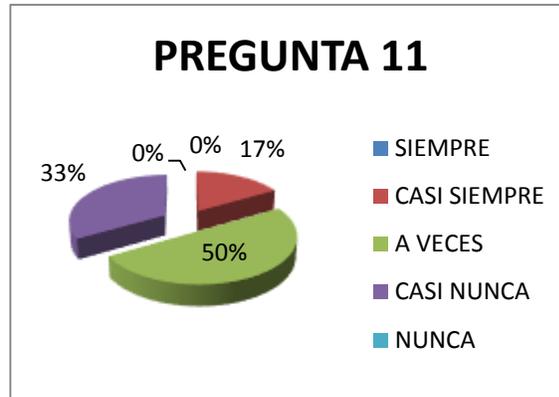
Grafico 10.

Se destacó que el 86% considera que su ambiente de trabajo es adecuado para sus labores, esto es bueno pues la comodidad y tranquilidad en el puesto de trabajo hacen que los objetivos sean un poco más fáciles de cumplir.

- Respecto a ¿Con que frecuencia se presentan casos de ausentismo en la empresa?

Siempre	casi siempre	a veces	casi nunca	nunca
0	1	3	2	0

Grafico 11.



Las opiniones se encuentran bastantes divididas, pero se puede analizar que el 100% considera se presenta con poca frecuencia pero igual se siguen presentando en la mayoría de las veces no son justificables.

- Acerca de la pregunta ¿Ha sido consultado(a) sobre sus necesidades de capacitación, a través de encuestas o reuniones de trabajo?

siempre	casi siempre	a veces	casi nunca	nunca
0	0	0	3	4

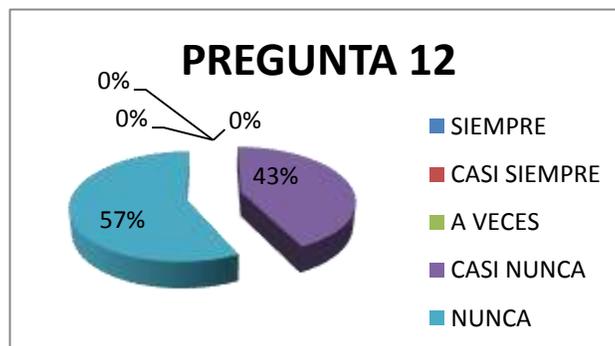


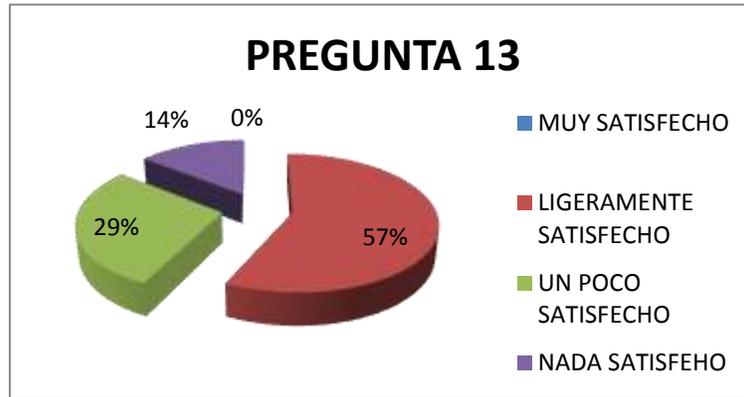
Grafico 12.

El 57% de los encuestados confirman que nunca la empresa le ha preguntado si necesitan algún tipo de capacitación buscan mejorar su desempeño y el 43% coinciden en que casi nunca, lo que quiere decir que son mínimas las oportunidades de capacitación, la empresa no tiene en cuenta que mantener capacitado al personal contribuye al crecimiento de la organización.

- La pregunta ¿Se siente a satisfecho con su puesto de trabajo y con la empresa?

muy satisfecho	ligeramente satisfecho	un poco satisfecho	nada satisfecho
0	4	2	1

Grafico 13.



el 57% se siente ligeramente, pero en general el 100% del personal no se siente totalmente satisfecho con su puesto de trabajo, en ocasiones esto se presenta porque las personas no tienen claro su perfil profesional, además la empresa no hace que el empleado se sienta cómodo no tienen motivación alguna por parte de la empresa.

- En relación a la pregunta ¿Realiza sus actividades laborales con motivación y compromiso con la organización?

siempre	casi siempre	a veces	casi nunca	nunca
2	4	1	0	0

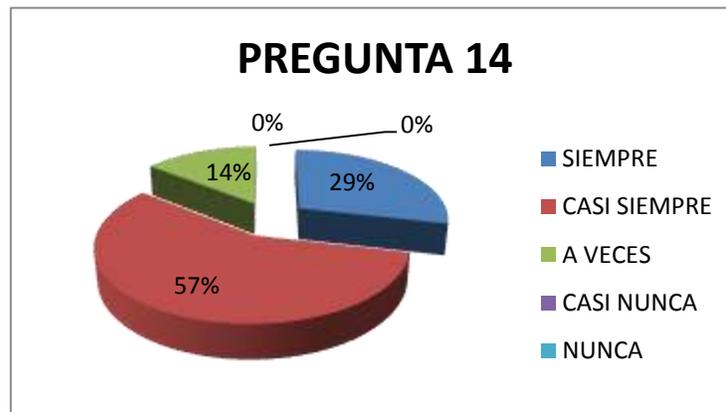


Grafico 14.

El 86% de los encuestados realiza sus labores con motivación y responsabilidad, lo que quiere decir que a pesar que no se sienten a gusto saben que tienen compromiso con el lugar donde laboran.

- La higiene laboral está relacionada con las condiciones ambientales de trabajo que garanticen la salud física y mental, y con las condiciones de bienestar de las persona. ¿con que frecuencia se realizan?

siempre	casi siempre	a veces	casi nunca	nunca
1	1	0	3	2

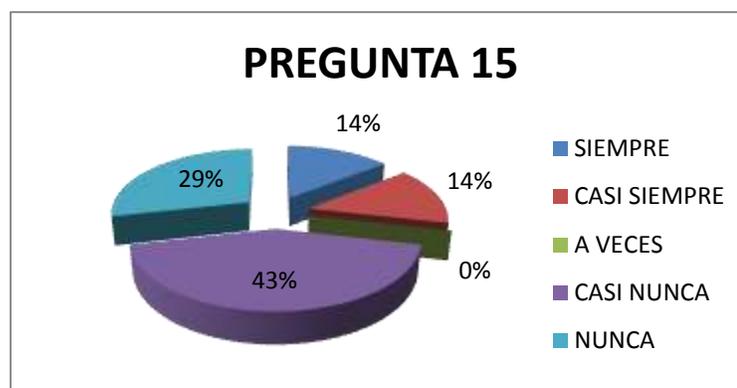


Gráfico 15.

El 72% de los empleados confirman que no existe ningún programa de higiene laboral en la empresa afectando salud física y mental del personal, además a su desempeño en las actividades cotidianas.

- El síndrome de Burnout es el estado profundo de agotamiento, producto del trabajo intensivo y de la postergación de las necesidades personales ¿Qué tan a menudo se presenta este síndrome dentro de la empresa?

siempre	casi siempre	a veces	casi nunca	nunca
2	0	1	2	2

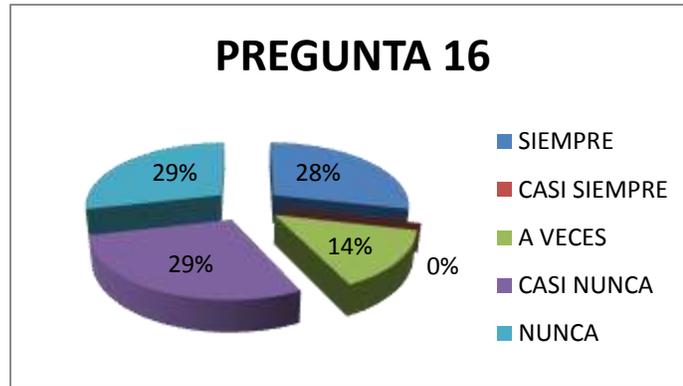


Grafico 16.

El 58% del personal encuestado considera que el síndrome de Burnout se está presentando en la empresa, esto genera gran preocupación ya que más de la mitad de los empleados se encuentra en alto grado de agotamiento.

- El hostigamiento laboral, también conocido como mobbing, bullying, intimidación, acoso moral en el trabajo y terror psicológico- es un nuevo término en la psicología social de las organizaciones. ¿En la empresa se han presentado casos relacionados con este tema?

siempre	casi siempre	a veces	casi nunca	nunca
1	1	2	0	3

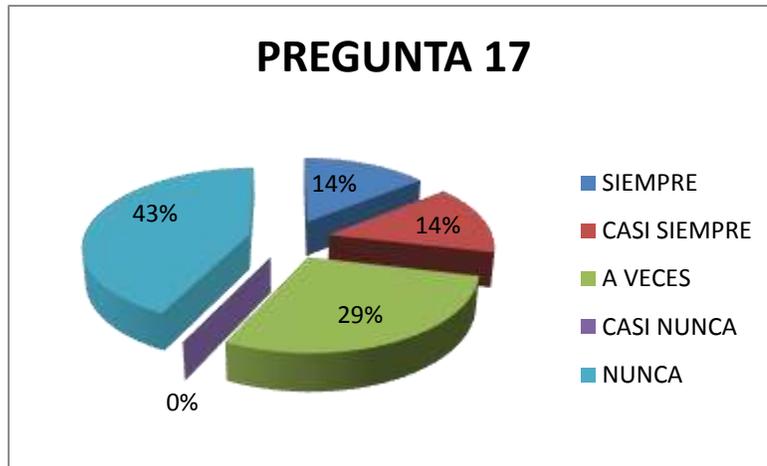


Grafico 17.

El 57% de los encuestados opinan que se presenta mobbig en la empresa, por tal motivo afecta el ambiente laboral, el clima organizacional y el estado anímico de las personas afectando el cumplimiento de objetivos personales y laborales.

- ¿Sus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta por su(s) superior(es)?

siempre	casi siempre	a veces	casi nunca	nunca
1	2	2	1	1

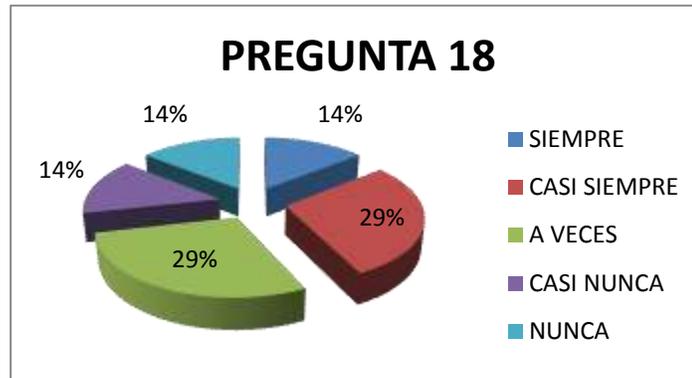


Grafico 18.

El 86% del personal están de acuerdo en que la empresa toma en cuenta sus opiniones y sugerencias, pues saben que estas aportan a mejorar el entorno de la empresa.

Análisis general: La encuesta nos muestra de forma clara todos los aspectos relacionados con el bienestar laboral con respecto al personal administrativo de la empresa, con frecuencia en cada una de las respuestas notamos que son muy pocos los aspectos positivos con los cuenta la empresa referente al bienestar de sus colaboradores, pues la organización no realiza las suficientes acciones que contribuyan a la calidad de vida, el crecimiento profesional y al ambiente laboral, ya que si se crean programas de bienestar laboral, así se disminuirán los riesgos laborales y crecerá la confianza y satisfacción en el entorno laboral, toda organización debe tener claro que toda situación negativa o positiva afecta a la organización y al colaborador de manera conjunta; generando ausentismo, rotación de personal, bajo desempeño por parte de los trabajadores, baja en la motivación; provocando que el individuo no se identifique con la empresa.

Por último la empresa debe buscar el equilibrio entre lo personal y lo laboral, con el fin de encontrar el bienestar integral de los trabajadores.

Análisis de observación

Durante el proceso de observación en la Corporación Iberoamericana de Ciencia y Tecnología se evidencia:

- la falta de un punto de esparcimiento para los empleados.
- Oficinas con espacios muy reducidos y pocos inmuebles.
- Liderazgo inadecuado basado en la intimidación, dejando a un lado los incentivos.
- Empleados insatisfechos por la falta de un programa de bienestar laboral.
- Falta de incentivos y motivación hacia los empleados.
- No existe una cultura corporativa definida.
- Empleados con síntomas de estrés laboral.
- Empleados con agotamiento laboral.

5 CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

Este capítulo empieza por resumir los hallazgos más importantes de la investigación, generando opiniones e identificando las limitaciones encontradas durante el proceso, para así poder llegar a las recomendaciones sugeridas por el grupo investigativo y luego elaborar una propuesta buscando mejorar o solucionar la problemática planteada, con esto se debe diseñar un cronograma de actividades y saber que recursos se necesitaran para el desarrollo del programa que busca suplir ciertas necesidades del personal administrativo.

5.1 RESUMEN DE HALLAZGOS

La investigación nos muestra de manera puntual que dentro de Cibertec no existe un programa de bienestar laboral, lo cual hace que el personal del área administrativa consideren que la empresa no piensa en mejorar la calidad de vida ellos, esto se ve reflejado en que la organización así como hace su respectivo plan de acción anual, presupuesto y metas, también debería pensar en un tema tan esencial como lo son las acciones que brinden bienestar al trabajador, así se impulse la tranquilidad y compromiso necesario para desarrollar sus labores. El nivel del bienestar laboral dentro de la empresa es muy bajo se podría calificar con 10% debido a que existen notables problemas de comunicación, enfermedades laborales, desmotivación, falta de incentivos, falta de identidad, falta de apropiación y sentido de pertenencia que se puede ver afectada en el factor salarial bajo o no proporcional a las tareas realizadas, entre otros aspectos, lo cual nos muestra que su impacto en los empleados es negativo, ellos laboran en un entorno nada agradable pues la empresa no ha inculcado esa motivación que necesita cualquier ser humano, pues cuando una persona se vincula a una entidad y a un equipo de trabajo su principal objetivo se basa en mejorar su calidad de vida, luchan constantemente por encontrar el bienestar ya sea personal o colectivo y apropiarse de la misión y la visión, objetivos y metas para sentir la empresa como propia y generar sentido de pertenencia, donde el trabajo no se vea reflejado como una obligación sino como una necesidad propia de cumplimiento y compromiso por su equipo de trabajo y su empresa.

Sin embargo el nivel y el impacto de bienestar se puede mejorar, pues si se crea y se implementa un programa de bienestar laboral que funcione de forma constante se lograría la estabilidad requerida, para esto la empresa debe empezar por conocer claramente con un estudio minucioso las necesidades de los colaboradores, para empezar a mejorar el día a día en las labores realizadas por los empleados de la organización, además se estaría contribuyendo al bienestar social, de las personas y sus familias. Aunque obtener el punto de vista de los empleados fue un poco difícil ya que muchos piensan que estas investigaciones son presentadas directamente a los líderes de la empresa y esto generaría inconformidad por parte de ellos hacia los trabajadores, sin embargo se lograron los objetivos a cabalidad pues

se conoció de primera mano el punto de vista del personal objeto de investigación, verificamos los aspectos de mayor influencia y afectación al problema, hallamos los factores positivos y negativos determinando a la vez sus causas y por último y no menos importante como resultado establecimos cual es el nivel y el impacto que causa el bienestar laboral en el personal administrativo de Cibertec, cabe resaltar la búsqueda de una solución al problema para que empresa vea este trabajo investigativo hecho por estudiantes como una oportunidad y forma de retroalimentación en aquello que se está fallando que sin tener en cuenta afecta de igual modo a la empresa y a sus trabajadores.

5.2 RECOMENDACIONES

- La empresa debe crear un programa claro de bienestar laboral, donde se busque beneficiar al trabajador y a su familia manejando aspectos como: auxilios de alimentación, transporte, capacitación, convenios para préstamos, recreación, salud general y laboral, entre otras actividades que ayudan a mejorar notablemente el ambiente laboral de la organización construyendo confianza y compromiso por parte de los empleados.
- Informar a los empleados acerca de los beneficios que la empresa les brindara por medio del programa de bienestar laboral, dándoles a conocer el objetivo de este que es elevar el nivel de satisfacción, participación y calidad de vida, destacando la importancia del bienestar integral de los trabajadores, motivarlos, promover su desarrollo personal y mantenerlos en estado óptimo, así la organización se verá beneficiada, al contar con una fuerza de trabajo de alto rendimiento, mientras el colaborador se sentirá cómodo y comprometido con su labor.

5.3 PROPUESTA

De acuerdo la información recolectada por el equipo de trabajo acerca del impacto del bienestar laboral en Cibertec, se plantea diseñar un programa de Bienestar laboral en la empresa, que permita la satisfacción de los empleados en los aspectos: biológicos, psicosociales, económicos, espiritual y cultural. Con el fin de crear un entorno de trabajo ideal, que sea construido por parte de la administración y los empleados conjuntamente para llegar a acuerdos que satisfagan las dos partes sin perder los objetivos y las metas de la empresa.

Figura 3: Bienestar Laboral



Propósitos para la implementación del programa de bienestar laboral:

- ✓ Realizar actividades que favorezcan la autonomía, participación, creatividad, sentido de pertenencia y satisfacción.
- ✓ Participación de los empleados en el diseño y ejecución del programa de bienestar laboral.
- ✓ Diseño de Incentivos
- ✓ Implementación de cultura organizacional
- ✓ Programas de recreación
- ✓ Programas de educación
- ✓ Mejoramiento de salarios
- ✓ Mejorar la motivación

5.3.1 RECURSOS: HUMANOS, MATERIALES, FINANCIEROS

Humanos: Un profesional en recursos humanos y bienestar laboral.

Habilidades:

- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Liderazgo
- ✓ Manejo de autoridad
- ✓ Comunicación
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Relaciones Interpersonales

Responsabilidades y funciones:

- Ejecutar las funciones relacionadas con la organización y prestación de los servicios de bienestar dirigidos a los estamentos de la Corporación.
- Velar por el adecuado funcionamiento de dichos servicios a través de contratos y evaluar la calidad y resultados de los mismos.
- Realizar y coordinar actividades sociales, culturales y deportivas para los empleados en el orden competitivo y recreacional.

- Adelantar programas de ambientación y promoción de las actividades que apoyen el desarrollo del personal.
- Velar por el cumplimiento de las normas y reglamentos de las competencias deportivas y culturales.
- Las demás funciones que le asigne el Director Administrativo.

Materiales: Se dispondrá de los materiales que sean necesarios para llevar a cabo cada actividad dependiendo de su naturaleza, pues contaremos con actividades de: capacitación, recreación, cultura y arte, salud, entre otras.

Financieros: la empresa deberá a principio de cada año anexar al presupuesto general de la empresa un presupuesto disponible para las diferentes actividades de bienestar laboral que se realizaran a lo largo de cada año.

5.3.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 1. Cronograma.

programa	objetivo	Actividad	fecha	área	responsable
CULTURA ORGANIZACIONAL	Dar a conocer cómo funciona la empresa Como está organizada, en cuanto a infraestructura y personal	Realización de inducción a todo el personal que se vincule a la empresa y al que ya está vinculado.	Cada año y cada vez que allá vinculación de un trabajador.	todo el talento humano que labora en la empresa	Recursos Humanos-Talento humano
COMUNICACIÓN DE INTEGRACION	Fortalecimiento de las relaciones entre el grupo de trabajo	Celebración mensual de los cumpleaños de todos los trabajadores.	Ultimo viernes de cada mes	todo el talento humano que labora en la empresa	Recursos Humanos-Talento humano
INCENTIVOS	Realizar reconocimientos a los	Reconocimiento a los mejores	mensual	Todo el talento humano	Recursos Humanos-Comité de

	funcionarios, en nivel sobresaliente, de acuerdo a su desempeño laboral. Fortalecer el trabajo en equipo. Premiar al mejor empleado del mes	funcionarios de cada área y a los sobresalientes del mes. Entregar mención de honor anexado a su hoja de vida y un día de trabajo libre		que labora en la empresa	personal, Talento humano
TRABAJO EN EQUIPO	Fortalecer el trabajo en equipo y las relaciones en las áreas de trabajo	Novenas navideñas, Realizar juegos entre todas las áreas: Amigo secreto, realizar dinámicas de trabajo a mitad de su día laboral.	Novenas: diciembre amigo secreto: sept. dinámicas: semanal	Todo el talento humano que labora en la empresa	Recursos humanos - Talento Humano Directivos
ACTIVIDADES DE SALUD OCUPACIONAL	Establecer objetivos y actividades sobre el plan de salud ocupacional. Incentivar la organización de los puestos de trabajo. Incentivar estilos de vida saludables.	Semana de salud ocupacional y bienestar social. Adecuación de sitio dentro de la jornada laboral. Organización de campeonatos Deportivos internos y participación de	semana de salud: octubre organización puesto de trabajo: todo el año campeonatos: todo el año	todo el talento humano que labora en la empresa	Recursos humanos - Talento Humano Directivos

		campeonatos externos.			
RECREACION	Brindarles a nuestros trabajadores alternativas que colleen a la integración, identidad, cultura y pertenencia a las cuales le pueda dedicar su energía y potencial y así obtener el esparcimiento o que lo integre con su grupo laboral y de esta forma lograr el bienestar individual y la integración laboral	Día de la familia, Día de la Madre, Día del padre, de la Mujer, Del Hombre ETC	Día de la familia: 15 de mayo. día de la madre: 9 de mayo. día del padre: 16 de junio. día de la mujer: 8 de marzo. día del hombre: 19 de marzo	todo el talento humano que labora en la empresa	Recursos Humanos- Talento Humano

Tabla 2. Diagrama de Gantt

Actividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Inducción de cultura organizacional	■											
celebración de cumpleaños	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
actividad de reconocimiento a los empleados			■			■			■			■
Celebraciones de fechas especiales				■					■			
Actividades y capacitaciones en la salud ocupacional	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Capacitaciones para mejorar el desempeño laboral y de crecimiento	■			■			■			■		

6 BIBLIOGRAFIA

ANDER-EGG, Ezequiel. (2013). Historia del trabajo social. La Habana. Editorial Félix Varela.

Buitrago Rioja, Augusto. (2013, Noviembre 15). Bienestar laboral, un asunto de equilibrio. Recuperado de http://www.eempleo.com/colombia/mundo_empresarial/bienestar-laboral-un-asunto-de-equilibrio-----/6587516.

Cornejo, Marquez y Lucero, Mariela Cristina. (2005). Preocupaciones vitales en estudiantes universitarios relacionado con bienestar psicológico y modalidades de afrontamiento. Universidad Nacional de San Luís.

Estrada Rodríguez, Yulién y Ramírez Reyes, Miguel. (2010). El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo. TURyDES, 3(8). Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm>.

Perez Serrano, G. (2002). Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes. II Técnicos y análisis de datos Madrid. La Muralla S.A.

Portafolio. (2012, marzo 2). El bienestar laboral ayuda a retener y atraer talento. Recuperado de <http://www.portafolio.co/economia/el-bienestar-laboral-ayuda-retener-y-atraer-talento>.

Uceda Daniel. (2012, marzo 13). Estrés laboral: causas y consecuencias. Recuperado de <http://bienestar20.blogspot.com/2012/03/estres-laboral-entrenamiento-para.html>.

ANEXOS

ANEXO A



**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A
DISTANCIA**

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**CURSO DE PROFUNDIZACION EN GERENCIA
DE TALETO HUMANO**

ENCUESTA BIENESTAR LABORAL

FECHA : _____

NOMBRE: _____

CARGO : _____

EDAD : _____

1. Sabe usted si la empresa tiene planes de bienestar laboral?

- a. Si
- b. No

2. Como califica el bienestar laboral de la organización?

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo

3. La empresa realiza actividades como: programas de flexibilidad laboral, celebraciones de días especiales, programas dedicados al cuidado personal, capacitaciones en temas no laborales, código de vestimenta y otros tipos de programas.

- a. Siempre

- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

4. Responda en caso en que se realicen programas de bienestar. ¿Estas actividades cumplen satisfactoriamente con los objetivos propuestos?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

5. La empresa lo tiene en cuenta para la planeación de las distintas actividades?

- f. Siempre
- g. Casi siempre
- h. A veces
- i. Casi nunca
- j. Nunca

6. Considera que los beneficios recibidos por la empresa satisfacen sus necesidades personales y laborales?

- a. Si
- b. No

7. Alguna vez sus actividades dentro de la empresa le han causado enfermedades laborales?

- a. Cero veces
- b. Una vez
- c. Dos veces
- d. Tres veces
- e. O mas

8. La empresa tiene establecido incentivos por el buen desempeño laboral que ayuden a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y el clima organizacional?

- a. Si
- b. No

9. Que tan accesibles son las oportunidades que ofrece para crecer profesionalmente?

- a. Muy accesibles
- b. Regularmente accesibles
- c. Muy poco accesibles
- d. Nada accesibles

10. ¿El ambiente de trabajo es adecuado para desempeñar sus labores?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

11. Con que frecuencia se presentan casos de ausentismo en la empresa?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

12. ¿Ha sido consultado(a) sobre sus necesidades de capacitación, a través de encuestas o reuniones de trabajo?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

13. Se siente a satisfecho con su puesto de trabajo y con la empresa?

- a. Muy satisfecho
- b. Ligeramente satisfecho
- c. Un poco satisfecho

d. Nada satisfecho

14. Realiza sus actividades laborales con motivación y compromiso con la organización?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

15. La higiene laboral está relacionada con las condiciones ambientales de trabajo que garanticen la salud física y mental, y con las condiciones de bienestar de las persona. ¿con que frecuencia se realizan actividades de higiene laboral?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

16. El síndrome de Burnout es el estado profundo de agotamiento, producto del trabajo intensivo y de la postergación de las necesidades personales ¿Qué tan a menudo se presenta este síndrome dentro de la empresa?.

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

17. El hostigamiento laboral, también conocido como mobbing, bullying, intimidación, acoso moral en el trabajo y terror psicológico- es un nuevo término en la psicología social de las organizaciones. ¿En la empresa se han presentado casos relacionados con este tema?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

18. ¿Sus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta por su(s) superior(es)?

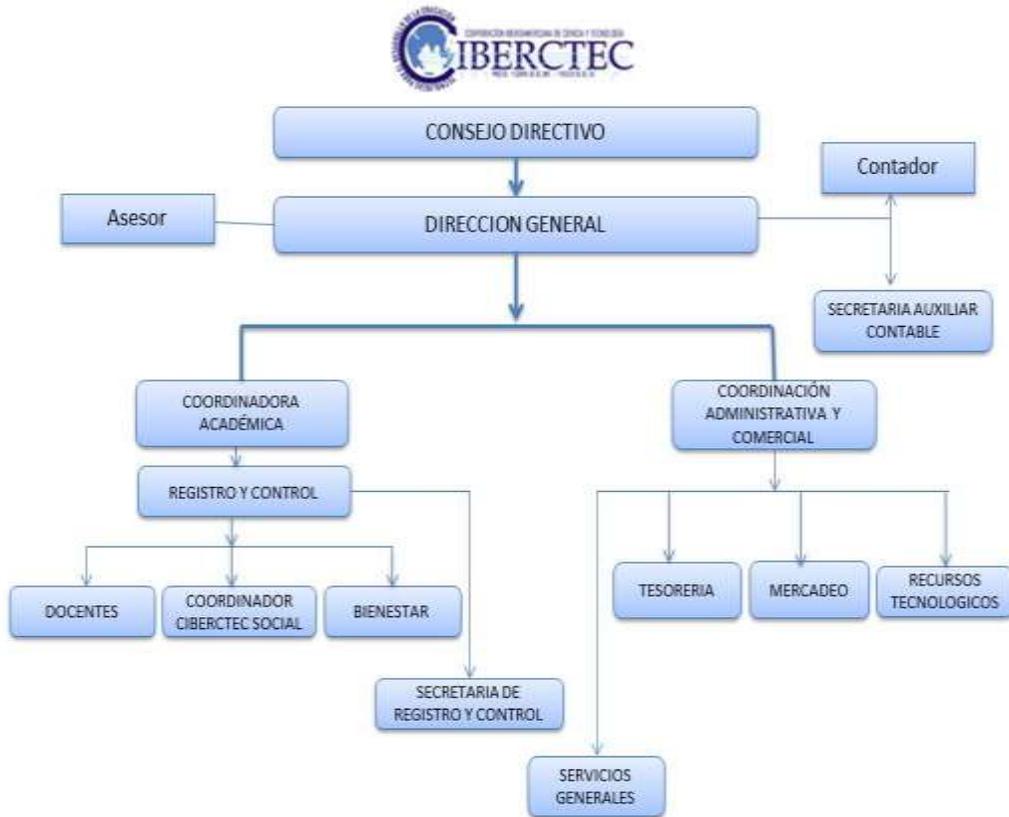
- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

19. ¿Qué aspectos de bienestar laboral se manejan en su empresa?

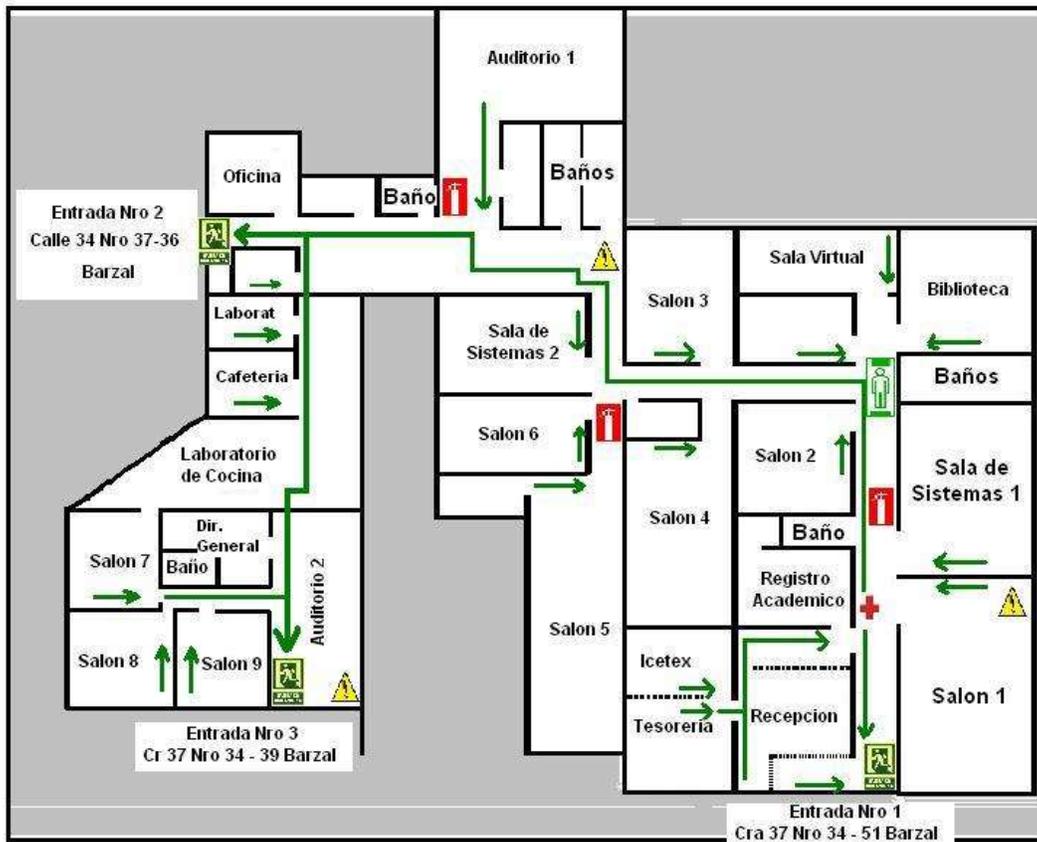
20. ¿Qué le gustaría que mejoraran del bienestar laboral de su empresa?

21. ¿cómo le parece al ambiente laboral de la empresa?

ANEXO B



ANEXOS C



Fuente: El autor

ANEXO D

Instalaciones CIBERCTEC



Fuente: El autor



Fuente: El autor



Fuente: El autor



Fuente: El autor



Fuente: El autor



Fuente: El autor



Fuente: El autor



Fuente: El autor



Fuente: El autor