



Conocimientos y expectativas de colaboradores del área de producción sobre las políticas de bienestar laboral en una empresa manufacturera del distrito de Medellín, Colombia

Natalia Higueta Goez

Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Rectoría Antioquia y Chocó  
Centro Universitario Bello (Antioquia)  
Programa Trabajo Social  
mayo de 2025

Conocimientos y expectativas de colaboradores del área de producción sobre las políticas de bienestar laboral en una empresa manufacturera del distrito de Medellín, Colombia

Natalia Higueta Goetz

Trabajo de investigación e innovación presentado como requisito para optar al título de Trabajador Social

Asesor(a)

Gloria Andrea Mayorga Martínez

Magíster en Políticas Públicas

Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Rectoría Antioquia y Chocó  
Centro Universitario Bello (Antioquia)  
Programa Trabajo Social  
mayo de 2025

## Dedicatoria

*A mi hijo Samuel, mi motor y mi mayor inspiración, por darme la fuerza para seguir adelante  
incluso en los días más difíciles.*

*A mi madre, por su ejemplo de lucha, amor y entrega incondicional.*

*A mis hermanas, por su compañía, apoyo constante y amor inquebrantable, que han sido  
fundamentales en este camino.*

*Y a todas las mujeres trabajadoras que, como las entrevistadas en esta investigación, enfrentan con  
valentía los desafíos del trabajo diario. Este logro también es suyo.*

## Agradecimientos

*Agradezco profundamente a Dios y al universo por darme la fuerza, la vida y la claridad para  
llegar hasta este momento.*

*A mi hijo Samuel, por ser mi motor, mi razón y mi mayor motivación para seguir construyendo un  
futuro mejor.*

*A mi madre, por su amor incondicional, por enseñarme el valor del esfuerzo y por acompañarme  
en cada paso de este camino.*

*A mis hermanas, por ser mi red de apoyo, mis aliadas y por brindarme siempre una palabra de  
aliento cuando más lo necesitaba.*

*A mi esposo, por creer en mí, por su paciencia, su compañía incondicional y por estar a mi lado  
incluso en los momentos más difíciles.*

*A mi mejor amiga, por su apoyo constante, por escucharme, motivarme y por estar presente con  
su amor y su fuerza en cada etapa de este proceso.*

*A la profesora Gloria Andrea Mayorga Martínez, mi asesora, por su orientación, paciencia y  
compromiso durante este trabajo.*

*A las mujeres que participaron en esta investigación, por abrir sus corazones y compartir  
conmigo sus experiencias. Sus voces fueron el pilar de este trabajo.*

*A la Corporación Universitaria Minuto de Dios, por permitirme crecer académica y  
personalmente.*

*Y a todas las personas que, de una u otra forma, hicieron parte de este logro, gracias por creer  
en mí cuando más lo necesitaba.*

## Contenido

	<b>Pág.</b>
Lista de tablas.....	7
Resumen .....	8
Abstract.....	9
Introducción .....	10
1. Consideraciones iniciales.....	11
1.1 Planteamiento del problema .....	11
1.1.1 Pregunta de investigación.....	16
1.2 Justificación.....	16
1.3 Objetivos de la investigación .....	18
1.3.1 Objetivo General.....	18
1.3.2 Objetivos específicos.....	18
2. Marco referencial.....	18
2.1 Estado del arte .....	19
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	19
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	20
2.1.3 Antecedentes locales.....	21
2.2 Marco conceptual .....	23
2.2.1 Bienestar laboral .....	23
2.3 Satisfacción laboral y productividad.....	24
2.4 Marco normativo .....	25
2.4.1 Nacional.....	25
3. Diseño metodológico.....	28
3.1 Enfoque de la investigación .....	29
3.2 Estrategia metodológica.....	29
3.3 Técnicas de recolección de información.....	30
3.3.1 Entrevista semiestructurada.....	30
3.4 Población y muestra.....	31
3.5 Análisis de la información.....	32

3.6	Consideraciones éticas .....	35
4.	Capítulo I: Bienestar Laboral.....	36
4.1	Resultados de la entrevista semiestructurada .....	37
4.2	Bienestar laboral .....	39
4.2.1	Bienestar físico .....	40
4.2.2	Bienestar Social .....	41
4.2.3	Bienestar emocional .....	41
5.	Capítulo II: Políticas de Bienestar.....	42
5.1	Resultados de la entrevista.....	42
5.2	Políticas de bienestar de Colombia .....	43
5.2.1	Conocimientos sobre las políticas de bienestar .....	43
5.2.2	Expectativas sobre la implementación de las políticas de bienestar.....	45
6.	Capítulo II: Implementación de Acciones .....	46
6.1	Resultados de la entrevista.....	46
6.2	Implementación de acciones de bienestar laboral.....	47
6.2.1	Beneficios de bienestar laboral – Productividad .....	47
6.2.2	Beneficios de bienestar laboral – Servicios Financieros.....	49
	Conclusiones y Recomendaciones .....	51
	Referencias.....	54

**Lista de tablas**

Tabla 1. Rastreo bibliográfico de las Políticas de Bienestar Laboral en Colombia.....	26
Tabla 2 Matriz de análisis.....	34
Tabla 3 Características sociodemográficas de los participantes.....	37
Tabla 4 Matriz categorial de la entrevista – Bienestar laboral.....	38
Tabla 5 Matriz categorial de la entrevista – Políticas de Bienestar .....	42
Tabla 6 Matriz categorial de la entrevista – Implementación de acciones de bienestar laboral ...	47

## Resumen

Este trabajo de grado tiene como objetivo analizar los conocimientos y expectativas de los colaboradores del área de producción de una empresa manufacturera del distrito de Medellín frente a las políticas de bienestar laboral y las acciones implementadas durante el último año. A través de un enfoque cualitativo, se implementó la estrategia metodológica de la fenomenología, se recogieron testimonios de trabajadoras mediante entrevistas semiestructuradas. Los hallazgos evidenciaron un conocimiento limitado sobre sus derechos laborales, percepciones del bienestar centradas en el aspecto físico y emocional, y una valoración positiva pero insuficiente de las acciones implementadas por la empresa. Se concluye que, aunque existen esfuerzos aislados, no hay una política estructurada que garantice el bienestar laboral integral. El estudio propone recomendaciones orientadas a fortalecer el área de bienestar laboral y a promover prácticas organizacionales más humanas, participativas y sostenibles.

**Palabras clave:** *Bienestar laboral, trabajo digno, políticas laborales, satisfacción empresas manufactureras.*

## Abstract

This thesis aims to analyze the knowledge and expectations of production area employees in a manufacturing company located in Medellín regarding labor well-being policies and the actions implemented over the past year. Using a qualitative approach and phenomenological methodology, testimonies were collected through semi-structured interviews. The findings reveal limited knowledge about labor rights, perceptions of well-being focused on physical and emotional aspects, and a generally positive yet insufficient view of the company's efforts. It is concluded that while some initiatives exist, there is no structured policy ensuring comprehensive well-being. The study offers recommendations to strengthen the role of social work professionals and promote more humane, participatory, and sustainable organizational practices.

**Keyword:** *labor well-being, decent work, labor policies, satisfaction, manufacturing companies.*

## Introducción

El bienestar laboral es un aspecto fundamental para el desarrollo humano y organizacional, ya que incide directamente en la salud, satisfacción y productividad de los trabajadores. En el contexto colombiano, y particularmente en el sector manufacturero del distrito de Medellín, este tema cobra relevancia debido a las condiciones laborales a las que se enfrentan diariamente muchas personas, en su mayoría mujeres, cuyas voces y experiencias suelen permanecer invisibilizadas en los procesos de gestión del talento humano. Este trabajo de grado tiene como propósito analizar los conocimientos y expectativas de las colaboradoras del área de producción de una empresa manufacturera sobre las políticas de bienestar laboral y las acciones implementadas durante el último año para su cumplimiento. La investigación se sustenta en un enfoque cualitativo, con la fenomenología como estrategia metodológica, lo que permitió comprender desde las propias voces de las trabajadoras cómo viven, perciben y resignifican el bienestar dentro de su entorno laboral.

A lo largo del documento se desarrollan los fundamentos teóricos y normativos que contextualizan el problema, se describe el diseño metodológico implementado y se presentan los resultados obtenidos mediante entrevistas semiestructuradas. Posteriormente, se analizan las percepciones sobre el bienestar físico, emocional y social, así como el grado de conocimiento sobre las políticas laborales y las acciones institucionales relacionadas. Finalmente, se plantean conclusiones y recomendaciones orientadas a fortalecer la implementación de políticas de bienestar laboral y el papel del Trabajo Social como disciplina clave en los procesos organizacionales. Este estudio busca aportar a la reflexión académica y práctica sobre las condiciones laborales en el sector manufacturero, promover entornos laborales más dignos y humanos, y visibilizar la importancia de escuchar y atender las necesidades reales de quienes sostienen, día a día, la producción desde la base.

## **1. Consideraciones iniciales**

El primer capítulo de este trabajo presenta el contexto general que da inicio a la investigación. Se plantea la problemática del conocimiento y la falta de implementación de políticas de bienestar laboral en empresas manufactureras, particularmente en el área de producción. A partir de esta situación, se formula la pregunta de investigación que orienta el estudio, y se justifica la importancia de abordar este tema desde la perspectiva del Trabajo Social. Finalmente, se establece el objetivo general y específicos que guían el desarrollo del proceso investigativo.

### **1.1 Planteamiento del problema**

El bienestar laboral ha sido una preocupación creciente a lo largo de la historia, especialmente con los cambios significativos en las prácticas laborales desde la Revolución Industrial hasta la era digital actual. Durante la Revolución Industrial, las condiciones laborales eran sumamente deficientes, lo que llevó a la implementación gradual de reformas para proteger a los trabajadores. Con el tiempo, el concepto de bienestar se ha expandido para incluir no solo la seguridad física, sino también la salud mental, el equilibrio entre la vida laboral y personal, y la satisfacción general en el trabajo.

El Estado de Bienestar fue la nueva forma adoptada por la organización estatal en ese escenario. La primera política social apareció en la Alemania del siglo XIX, cuando Otto Von Bismarck comprendió que implementar un seguro social para todos los asalariados era el mejor mecanismo para canalizar y moderar las demandas de la clase obrera. En distintos países comenzaron a aparecer medidas similares, tendientes a garantizar niveles mínimos de ingreso, alimentación, educación, salud y vivienda para todos los ciudadanos. Otto V. Gp. (14).

La situación a nivel laboral en todo el mundo nos muestra ciertos porcentajes de desconformidad en sus ámbitos laborales, en el último estudio Global Employee Life Evaluation realizado por Gallup (2022) “solo el 35% de la fuerza laboral mundial afirmó que creen que están

prosperando, mientras que el 56% informó que están luchando, y casi 1 de cada 10 trabajadores dijo que está sufriendo” (p.12). Esta estadística muestra que los trabajadores de hoy enfrentan desafíos en cuanto a su bienestar. Pero no es el único estudio con este tipo de resultados. En el verano de 2023, Randstad Reino Unido encuestó a más de 12,000 candidatos para obtener información sobre su estado actual de bienestar e identificar oportunidades de mejorarlo. Los resultados de la encuesta revelaron que las facturas del hogar son el factor número uno que afecta el bienestar, seguido por el costo de la vivienda. Además, la encuesta mostró que el equilibrio entre la vida laboral y personal ha tenido el mayor impacto en el bienestar en comparación con otros factores. (Franco, 2024)

La investigación tiene como interés analizar el conocimiento e implementación de las políticas de bienestar laboral o el bienestar corporativo y, por lo tanto, cuestionar el derecho al trabajo y las condiciones para ejercerlo en una mediana empresa manufacturera ubicada en el Distrito de Medellín. La investigación entiende que el bienestar laboral es donde los empleados tienen un estado de salud física, mental, emocional y espiritual para así obtener una satisfacción personal y laboral, así buscar un bajo nivel de estrés que el ámbito laboral puede causar, en unión con la organización pueden garantizar un ambiente laboral armónica con sus empleados. Según Arrieta E; Cabarcas M. & Rodríguez:

El bienestar laboral en las organizaciones evidencia y determina un ambiente laboral, familiar y estabilidad laboral, con esto podemos decir que en una organización es de suma importancia el acompañamiento del bienestar. (2019, p. 3)

La evolución se refleja cambios profundos en la sociedad y la economía, y continúa siendo un área de desarrollo constante. A medida que las empresas enfrentan un entorno cada vez más competitivo y cambiante, la necesidad de atraer y retener talento se vuelve crucial. Sin embargo, esto plantea el desafío de adaptar continuamente las estrategias para satisfacer las crecientes expectativas y necesidades de los empleados.

El bienestar laboral en Colombia ha sido influenciado por diversos factores económicos, sociales, y legales a lo largo de las últimas décadas, se empezaron a implementar diversas reformas económicas que promovieron la apertura de mercados y la privatización de empresas estatales. Cambios importantes en las relaciones laborales, como la flexibilización de contratos y la reducción de costos laborales para los empleadores. La calidad del ambiente de trabajo comenzó a ser un tema de mayor atención. Las empresas comenzaron a implementar prácticas de responsabilidad social corporativa y se promovieron iniciativas para mejorar el bienestar laboral, tales como programas de salud y seguridad en el trabajo

En Colombia el pensamiento naciente de bienestar laboral estuvo expreso por las doctrinas tayloristas divulgadas por Alejandro López y por las condiciones paternalistas de este, a mitad del siglo pasado donde amparaban las redes afectivas con un adiestramiento opresivo de autoridad, a lo que se le puede agregar un cambio débil como moderador entre los beneficios de los trabajadores, los empresarios y la Iglesia católica, cuyo sistema social “definía los criterios de justicia y responsabilidad social que debían respetar empresarios y trabajadores” (Urrea y Arango, 2000, p. 52).

Una manera práctica para medir el bienestar se ha hecho por medio de la satisfacción en el trabajo, entendida como una actitud general hacia éste, más que un comportamiento; así el grado de satisfacción estaría dado por la “diferencia entre la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la cantidad que creen que deberían recibir” (Robbins, 1994, p. 47).

También se habla de la importancia del derecho al trabajo ya que este es el equilibrio para tener un acceso digno al trabajo, remunerado, protección contra la explotación y el abuso laborales esto consiste en proteger la libertad de los empleados para garantizar una estabilidad del bienestar de los empleados estén protegidos con estas leyes y así la empresa no se aprovechen de las necesidades de ellos como lo dice Canessa Montejo:

El trabajador acepta someter su libertad dentro de la jornada laboral porque esto es lo que le permite al empleador aprovechar el uso de la fuerza de trabajo. Se trata de la subordinación del trabajador. Y si bien este acepta libremente restringir su libertad, muchas veces la situación de carencia en que vive condiciona la autonomía de su voluntad, por lo que el contrato de trabajo puede esconder algún menoscabo sobre él. Así, los derechos laborales se constituyen como respuesta jurídica a esa libertad mermada. (2009. p. 7)

Por lo anterior, el derecho al trabajo se relaciona fundamental con el bienestar laboral para prevenir y proteger al trabajador pueda tener un ambiente laboral digno y no sea atropellada su libertad social. Otro asunto para tener en cuenta en el bienestar laboral es el estado emocional de los trabajadores porque estar sus problemas personales podrían estar influyendo en su rendimiento. Por ello, es crucial que los empleados cuenten con espacios y recursos para abordar sus problemas emocionales, económicos y físicos. Un apoyo integral por parte de la empresa no solo mejoraría la calidad de vida de los trabajadores, sino también su motivación y eficiencia. De acuerdo con Sánchez (2011):

El bienestar psicológico constituye, pues, un indicador positivo de la relación del sujeto consigo mismo y con su medio. Incluye aspectos valorativos y afectivos que se integran en la proyección futura y el sentido de la vida. El tema de la satisfacción laboral ha sido estudiado como consecuencia de la capacidad de la organización por generar un contexto adecuado para sus empleados, también es determinante del desempeño individual, como la salud y de resultados organizacionales, como las tasas de ausentismo, rotación o indicadores de productividad. (p.8)

Por lo anterior, se encontró que la tasa de ausentismo es un factor de tenerlo presente en las empresas. Según datos de (2023) en una encuesta realizada a 125 empresas, se vio reflejado la participación mayoritaria con un porcentaje de 37,6% por el sector manufactura, evidenciando que el ausentismo laboral ha tenido un incremento en los años por enfermedad general que en el 2022 alcanzo

un 68% una cifra muy alta después sigue permisos y licencias con un 28% y de último con un 4% en accidentes laborales. (15.)

Por otro lado, también se pudo evidenciar que por estos motivos se ha reflejado la rotación de personal en las organizaciones es un fenómeno complejo en la que se figuran varias causas, teniendo cuenta la no realización de expectativas de los empleados, y tales violaciones pueden ser no solo a partir de una idea falsa del puesto de trabajo antes del ingreso a la empresa, sino también darse en el proceso de cambio de liderazgo en la empresa. Además, no se puede descartar el impacto de factores tales como la mala supervisión, el clima de trabajo, la falta de oportunidades de crecimiento y un salario injusto en la situación, incluido el hecho de que el trabajador decide irse.

El siglo XX estaba naciendo en Colombia la gran industria manufacturera, con epicentro importante en Antioquia, donde era normal que las fábricas emplearan mujeres y niños como mano de obra sumisa y barata, es decir, el mismo esquema fabril que primó durante la revolución industrial de la Europa del siglo XIX, esa irrupción de mano de obra femenina en las factorías fue un fenómeno socialmente importante, tanto que para 1920 el 73% de la fuerza obrera en el Valle de Aburrá la conformaban mujeres, solteras en el 85% de los casos; e igual proporción se daba en las trilladoras de café y en las fábricas de cigarrillos, oficios en los que las familias campesinas encontraron una buena opción laboral para las hijas solteras, porque la sociedad clerical de entonces no veía bien que por trabajar en las fábricas las mujeres casadas descuidaran su familia y su sagrada misión de amas de casa. “La fábrica es enemiga de las mujeres, enemiga de su cuerpo, de su alma, agotador de su salud y envenenador de su virtud”, rezaba una publicación católica (*Las mujeres en la historia de Colombia. Tomo II, s.f., pp. 405–407*).

Por lo anterior, es importante hablar sobre los derechos laborales en Antioquia, más específicamente en Medellín en el sector manufacturero. Los derechos laborales en Antioquia es una

situación que no es específica o que sea diferente a los que los cubre por la Constitución como lo es la Ley 50 de 1990 (Código Sustantivo del Trabajo), que establece las normas de la relación laboral.

### **1.1.1      *Pregunta de investigación***

Por la anterior problematización, la investigación se pregunta por: ¿Cuáles son los conocimientos y percepciones que tienen los colaboradores del área de producción de una empresa manufacturera en Medellín sobre las políticas de bienestar laboral y las acciones implementadas durante el último año para su cumplimiento?

## **1.2      *Justificación***

La preocupación de Trabajo Social por el bienestar laboral es crucial ya que tiene la responsabilidad de garantizar que, en los entornos laborales, los empleados y trabajadores se sientan valorados y apoyados, garantizando su satisfacción laboral y motivación. Por esto, se hace necesario que se investigue el entorno laboral ya que podría ser fuente de estrés y agotamiento, teniendo como consecuencia mayor rotación de personal, baja la productividad, aumentando el ausentismo. Esta investigación permitirá identificar y las necesidades de los empleados sobre el bienestar laboral que permitan tener insumos para futuros proyectos que fomenten un ambiente de trabajo más saludable y satisfactorio. En este contexto, trabajo social cuestiona los procesos que inciden en el bienestar laboral, siendo un actor que reconoce diferentes problemáticas sociales en los entornos laboral que inciden en la relación de empresa-empleado, como bien lo dice Van Dijk (2019)

Menciona la importancia de los espacios de trabajo sano, pues, al ser el mercado laboral un mundo tan difícil, el resto de personas que viven de la informalidad y el trabajo cómodo, tienden a excluir a aquellos que cumplen deberes de manera formal, por ende, este tipo de distanciamiento, provoca en el trabajador un impacto psicosocial, el cual puede alterar su conducta, así mismo hace mención en la buena relación con los colaboradores o compañeros de trabajo, pues, el mal clima laboral hace implicaciones negativas en el rendimiento del trabajador.<sup>22(4)</sup>

Por lo anterior, el bienestar laboral en la empresa hace que el empleado pueda obtener mayor rendimiento laboral y a su vez una mejor salud mental y física que incida en el clima laboral. Por lo tanto, en espacios con ausencia del área de bienestar laboral o un profesional a cargo, como puede ser desde Trabajo Social, la importancia de las políticas de Bienestar laboral radica en la posibilidad de institucionalizar a partir de su operativización programas que tributen al logro de las necesidades sentidas por los actores sociales y al desarrollo de sus múltiples competencias por intermedio de la puesta en escena de procesos sociales que articuladamente con los objetivos misionales respondan con la finalidad de la empresa; vale también destacar que estas políticas se constituyen en el soporte para redefinir las funciones y estrategias establecidas desde la profesión para la atención socio-familiar, las capacitaciones, e incentivos. Además, constituyen una de las tendencias contemporáneas que se incluyen no solo en el cambio de enfoque de recursos humanos a Gestión humana, sino que han dado lugar a la definición de nuevas competencias laborales y sociales en el conocimiento y aplicación de lineamientos de política pública que orientan el derecho al trabajo y las condiciones laborales. Soraca Martínez, K. P. (2015) p.20

La empresa, en su proceso de crecimiento y al incluir más trabajadores, debe considerar seriamente las necesidades de cuidado y escucha activa para asegurar un mejor ambiente laboral. Estas necesidades son esenciales para lograr un equilibrio entre un trabajador con capacidad de reconocer y gestionar sus emociones y una productividad continua. En este contexto, se plantea la necesidad de realizar una investigación enfocada en el bienestar laboral dentro de la empresa.

Según el informe del DANE sobre la participación de las mujeres colombianas en el mercado laboral, en 2019, el 12,8% de las mujeres ocupadas a nivel nacional se desempeñaban en la industria manufacturera, en comparación con el 11,1% de los hombres en el mismo sector. Esto indica una presencia significativa de mujeres en la manufactura, aunque aún existen brechas de género en otros sectores económicos. (Dane, 2019)

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Analizar los conocimientos y las expectativas que tienen los colaboradores del área de producción de una empresa manufacturera sobre las políticas de bienestar laboral y las acciones implementadas durante el último año para su cumplimiento.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar las percepciones sobre el bienestar laboral por parte de los artesanos del área de producción.
- Describir los conocimientos y expectativas que tienen los colaboradores sobre las políticas de bienestar en Colombia.
- Indagar las acciones implementadas por las empresas manufactureras relacionadas con el bienestar laboral

## **2. Marco referencial**

En este capítulo se desarrollan los referentes teóricos, normativos y conceptuales que sustentan la investigación. Se abordan los aportes de distintos autores sobre el bienestar laboral, el trabajo digno y el rol del Trabajo Social en contextos organizacionales. Además, se analizan los marcos normativos nacionales e institucionales que regulan las condiciones laborales en Colombia, con énfasis en la Ley 1429 de 2010, el Código Sustantivo del Trabajo y la normatividad relacionada con la salud y seguridad en el trabajo. Este capítulo permite contextualizar el fenómeno de estudio y establecer una base sólida para la interpretación de los hallazgos.

## 2.1 Estado del arte

### 2.1.1 *Antecedentes internacionales*

En este apartado se van a hablar de tres investigaciones que permiten conocer el estado del arte a nivel internacional. La primera es un estudio realizado por Larico, Flavio Machaca Condori, Apaza (2021) en Perú donde nos habla sobre el estrés laboral en entidades financieras que busca responder si el estrés influye en el rendimiento laboral ya que el estrés ha sido un problema muy presente en la actualidad por esto han realizado una encuesta en los empleados para validar si esto si es realmente un problema de rendimiento laboral, al realizar la encuesta validaron que los trabajadores de estas instituciones al tener estrés alto y estrés muy alto están siendo afectados enormemente su salud por muchos factores, que a la vista brotan como: la sobre carga laboral, demasiada exigencia laboral, existe alto nivel de responsabilidad, las condiciones de trabajo son poco favorables y baja clima laboral.

La segunda investigación fue realizada en España por Cáscales (2021) donde los factores identificados como sobrecarga de trabajo, alto niveles de exigencia, gran responsabilidad y condiciones laborales desfavorables son definitivamente negativos para el clima moral y, por lo tanto, para el bienestar de los trabajadores. Esto posiblemente pueda afectar la salud física y emocional de los empleados y reducir la productividad y predisponer la posición organizativa. En consecuencia, las cooperativas deben aplicar medidas efectivas para garantizar el bienestar laboral, que podrían definirse como programas de gestión del estrés, mejora de los espacios y creación del ambiente de cooperación amistoso. La correlación entre el estrés laboral y el bienestar apunta a la importancia de la intervención. Aunque abordar las preocupaciones de aquellos que están estresados mejoraría su salud y calidad de vida, esta también mejoraría el buen desarrollo de todo el sector financiero.

Y la tercera investigación fue realizada en Paraguay por Andrade-Tavares, Farias (2023) donde su estudio fue el bienestar laboral y la salud de los trabajadores, va más relacionada con mi investigación ya que esta habla del bienestar laboral donde identifican la percepción de los empleados sobre el

bienestar laboral donde se realizó mediante un enfoque cualitativo y un diseño transversal descriptivo, donde exploro las representaciones sociales de los trabajadores sobre el bienestar en el trabajo a través de un cuestionario donde se detectó que el concepto de bienestar laboral es muy complejo donde aspectos se ven más marcados como las condiciones de salud y seguridad y como más interpersonales como la satisfacción, que son cruciales para la percepción del bienestar, Dentro de ellos, las relaciones interpersonales constituyeron el núcleo central del bienestar, pudiendo atribuirse a la relevancia de la promoción del respeto y la colaboración en el entorno laboral.

### **2.1.2      *Antecedentes nacionales***

El estudio presentado por Jiménez-Sierra, Pérez-Suescún, Corredor-Moncada, Lora-Monsalve (2021), muestra una información significativa sobre la satisfacción laboral de los trabajadores en empresas pequeñas y medianas de Santa Marta, Colombia, se realizó un enfoque cuantitativo que identificó que los trabajadores reportan altos niveles de "felicidad", su satisfacción con las actividades laborales es limitada. Este hallazgo pone de relieve una percepción general de felicidad y la satisfacción específica relacionada con el trabajo. El hecho de que los trabajadores expresen expectativas positivas para el futuro, a pesar de su insatisfacción actual, indica una necesidad urgente de intervención por parte de las empresas. Fomentar un ambiente de trabajo que no solo priorice la felicidad, sino que también aborde las expectativas de desarrollo y crecimiento profesional, es esencial para mejorar el bienestar integral de los empleados.

La investigación documental realizada por Pérez, Giraldo (2023), plantea hallazgos sobre la salud mental de los trabajadores del sector agropecuario subrayan la complejidad de los factores que afectan el bienestar de los agricultores. En primer lugar, el proceso de investigación se orienta hacia la recopilación y análisis de datos relevantes sobre temas críticos como el estrés, el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, estableciendo un marco teórico sólido para entender las dificultades que enfrentan estos trabajadores. Los resultados del estudio indican que los agricultores, especialmente

aquellos que trabajan en condiciones remotas, experimentan un deterioro significativo en su salud mental y bienestar en comparación con trabajadores de otros sectores. Esta situación se ve agravada por factores específicos como la sequía y las presiones financieras, que no solo afectan la producción, sino que también impactan en la percepción de la salud y el acceso a servicios médicos. La notable tendencia de los agricultores a automedicarse y evitar buscar ayuda profesional resalta una cultura de autosuficiencia y, posiblemente, una falta de recursos accesibles, que limita su bienestar.

El tercer estudio, realizado por Rojas, Tiga, Bello (2021) de trabajadores de una empresa distribuidora de bebidas en Bucaramanga proporciona una visión clara de la percepción de la calidad de vida laboral en este sector específico. La investigación revela que existe un reconocimiento positivo del soporte institucional y la seguridad laboral brindada por la empresa, la satisfacción relacionada con la autonomía y la participación en el trabajo es notablemente baja. Esto sugiere que, a pesar de contar con condiciones seguras, los trabajadores no se sienten plenamente integrados o empoderados en sus roles, lo que puede afectar su motivación y rendimiento. El estudio sugiere que, para mejorar la satisfacción y el bienestar de los trabajadores, es necesario no solo fortalecer el soporte institucional, sino también fomentar la autonomía y la participación en el trabajo, así como garantizar que los empleados disfruten de su tiempo fuera de las actividades laborales. Implementar cambios en estos aspectos podría llevar a una mayor satisfacción laboral y, en consecuencia, a un mejor rendimiento en la empresa.

### **2.1.3      *Antecedentes locales***

Las investigaciones locales que plantean y mencionan argumentos o aportes al presente estudio se llevaron a cabo en Medellín abordaron el sector hotelero:

La investigación realizada por Jiménez, Rivera, Gibao (2019) presentó que el bienestar laboral de los trabajadores del sector hotelero en Medellín revela una notable falta de estudios previos en este ámbito, también propone la implementación de programas de intervención y el fortalecimiento de la labor del Trabajador Social para mejorar las condiciones de vida y trabajo de los empleados. Esto puede

resultar en un entorno laboral más saludable y productivo, beneficiando a la vez a los trabajadores y a la organización. Se resalta que la mayoría ganan entre uno o dos salarios mínimos, los trabajadores manifiestan satisfacción y sentido de pertenencia hacia la empresa, donde el salario no es su mayor motivación, al contrario, el buen trato, los beneficios, la estabilidad, el apoyo en momento de crisis, se convierten en los mayores atractivos para formar parte de esta organización.

La investigación realizada por García, Ortega, Posada (2022) nos habla de la industria de manufactura abarca la transformación física o química de materiales en nuevos productos, algunas unidades trabajan de manera manual puede ser desde la comunidad de su casa o hay otras que se caracterizan por la utilización de maquinaria pesada, dando un alto funcionamiento mecánico y eléctrico. Así mismo, en una empresa de manufactura de la ciudad de Medellín es relevante la importancia de abordar la prevención de los accidentes y enfermedades laborales, como también desarrollar programas de prevención y protección a la salud de los trabajadores a través de la implementación de un modelo de gestión de riesgos laborales.

La investigación realizada por Reales, (2019) Definitivamente la industria manufacturera de Medellín tiene un papel relevante en los resultados económicos del país según la encuesta anual manufacturera para el 2016, gracias a su contribución en la producción bruta y número de establecimientos. No obstante, el sector enfrenta grandes oportunidades en los índices de productividad al ser comparado a nivel nacional y a nivel internacional frente a economías como la de Estados Unidos. El grado de formalidad laboral constituye una de las principales prioridades del sector que actualmente cuenta sólo con el 58% del personal empleado de forma permanente (EAM, 2016).

Resultado de la revisión de la literatura se obtiene que el concepto de productividad laboral, que se enfoca específicamente en la productividad estudiada desde el recurso humano, tiene un impacto significativo al momento de analizar los resultados de la productividad como concepto general. Por

tanto, las conclusiones resultantes de este estudio se pueden extender al análisis completo de la productividad en las organizaciones.

## **2.2 Marco conceptual**

### **2.2.1 Bienestar laboral**

La Organización Mundial de la Salud define la salud como “un estado de bienestar completo físico, mental y social, y no sólo la ausencia de afecciones o enfermedades” (World Health Organization, 2021, p. 3). En este sentido, el bienestar de las personas implica aspectos como su salud física, psicológica y emocional, su comodidad y su felicidad que puede estar bajo su control a través de las actividades que eligen y cómo interpretan y responden a las situaciones de su vida (Layous y Lyubomirsky, 2014). Así pues, el bienestar comprende la existencia de sentimientos y actitudes positivos (por ejemplo, felicidad, placer, disfrute) y la ausencia de los negativos (por ejemplo, tristeza, preocupación, estrés), la realización vital y el funcionamiento óptimo (Frey y Stutzer, 2002). Por ejemplo, cuando las personas se sienten alegres, mejoran su bienestar emocional; cuando participan en interacciones colectivas relevantes, perciben un mayor bienestar social, y así sucesivamente. En resumen, el bienestar puede describirse como sentirse bien y ver el lado bueno de la vida y suele incluir las valoraciones generales positivas de la satisfacción vital y de los sentimientos del individuo (Diener, 2000; Diener et al., 2009; Frey y Stutzer, 2002).

A efectos de salud, se considera que el bienestar físico (por ejemplo, sentirse muy sano y lleno de energía) es también esencial para el bienestar general. Al ser un concepto tan amplio, Davis (2019) considera la necesidad de tener en cuenta cinco tipos de bienestar para captar todo su significado, puntualizando que todos ellos deben estar presentes a la vez para conseguir un bienestar global:

- el bienestar emocional, es decir, la capacidad de gestionar el estrés y de producir emociones que produzcan sentimientos agradables,

- el bienestar físico, que incluye la capacidad de estar en buena forma mediante la realización de actividad y el desarrollo de unas costumbres y hábitos saludables,
- el bienestar relacional, que se logra mediante el desarrollo de buenas habilidades de comunicación o de relaciones significativas con los demás,
- el bienestar laboral, que es la capacidad de perseguir objetivos beneficiosos, el desarrollo profesional la sensación de logro y el mantenimiento del equilibrio entre trabajo y vida,
- el bienestar social, que implica la capacidad de participar activamente en la comunidad y el entorno social, también el laboral. Todos ellos contribuyen al bienestar económico y a la satisfacción vital.

La salud física de los trabajadores puede ser afectada cuando están expuestos a riesgos de higiene o seguridad en el entorno laboral. Aspectos como cargas de trabajo excesivas, falta de descanso y medidas de prevención y protección inadecuadas pueden manifestarse en los trabajadores a través de fatiga, desconcentración, lesiones, incidentes y accidentes, así como una pérdida de productividad debido al ausentismo laboral y el tiempo de recuperación requerido. Castillo & Prieto (2000)

### **2.3 Satisfacción laboral y productividad**

La satisfacción en el trabajo es una percepción estudiada especialmente por tres disciplinas: la psicología, recursos humanos y la economía y que puede estar relacionada con el bienestar laboral. El enfoque acogido en la psicología hasta la actualidad ha intentado de revelar la razón de tener diferentes niveles de satisfacción entre los empleados que ejecutan la misma labor, la cuestión principal es saber lo que los empleados piensan sobre su empleo. Mientras, que los recursos humanos han centrado sus esfuerzos en la indagación de beneficios y circunstancias para salvaguardar a los empleados satisfechos y, por tanto, a desplegar mayores tasas de productividad en las organizaciones ya que se supone que los empleados satisfechos son más productivos. La base de su enfoque es la cuestión de lo que se puede ofrecer a los empleados en términos de remuneración y otros servicios para hacerlos más felices y

satisfechos. En el caso de la economía, la contribución se basa en la evaluación de los factores del empleo que componen esta noción de satisfacción. (Morales, Magaña & Surdez, 2007).

Bracho indica que la satisfacción laboral se refiere a “la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos, se inclina a como el trabajador se siente de acuerdo con lo que quiere en él”. (1989, en Morillo, 2006:47)

Según Martínez Caraballo, en el mundo de los negocios se afirma que la satisfacción de los empleados se ha convertido en una de las principales prioridades corporativas de los últimos años. Según esta autora, las organizaciones no pueden aspirar a niveles competitivos de calidad en el producto ni de servicio al cliente si su personal no está satisfecho entre otras cualidades. (2007).

En relación con la productividad Ahumada (1987) refirió que la productividad del trabajo: es un importante elemento para estudiar cambios en la utilización del trabajo, analizar la movilidad ocupacional, proyectar los requerimientos futuros de mano de obra, determinar la política de formación de recursos humanos, examinar los efectos del cambio tecnológico en el empleo y desempleo, evaluar el comportamiento de los costos laborales, comparar entre los países los avances de productividad y estudiar muchos otros problemas económicos. (p. 23).

## **2.4 Marco normativo**

### **2.4.1 Nacional**

La salud mental es más que la mera ausencia de trastornos mentales. Se da en un proceso complejo, que cada persona experimenta de una manera diferente, con diversos grados de dificultad y angustia y resultados sociales y clínicos que pueden ser muy diferentes. OMS (2022). Todos los trabajadores tienen derecho a un entorno laboral seguro y sano. El trabajo puede proteger la salud mental. El trabajo decente apoya la buena salud mental y proporciona lo siguiente: un medio de vida; un sentido de confianza, propósito y logro; una oportunidad para las relaciones positivas y la inclusión en

una comunidad; y una base para establecer rutinas estructuradas, entre muchos otros beneficios. Para las personas con problemas de salud mental, el trabajo decente puede contribuir a la recuperación y a la inclusión, y mejorar la confianza y el funcionamiento en la sociedad. OMS (2022)

La salud mental es un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad. Es parte fundamental de la salud y el bienestar que sustenta nuestras capacidades individuales y colectivas para tomar decisiones, establecer relaciones y dar forma al mundo en el que vivimos. La salud mental es, además, un derecho humano fundamental y un elemento esencial para el desarrollo personal, comunitario y socioeconómico.

Los entornos de trabajo seguros y sanos no solo son un derecho fundamental, sino que también tienen más probabilidades de minimizar la tensión y los conflictos en ese ámbito y mejorar la fidelización del personal, así como el rendimiento y la productividad laborales. Por el contrario, la falta de estructuras efectivas y apoyo en el trabajo, especialmente para quienes viven con trastornos mentales, puede afectar la capacidad de las personas para ser eficaces y disfrutar con su trabajo, menoscabar la asistencia de las personas al trabajo e incluso impedir que, para empezar, obtengan un trabajo. (Organización mundial de la salud, 2024)

### **Tabla 1.**

#### *Rastreo bibliográfico de las Políticas de Bienestar Laboral en Colombia*

<b>Políticas de Bienestar Laboral en Colombia</b>	<b>Descripción</b>
Ley 50 de 1990, código sustantivo del trabajo	
Ley 1616 de 2013 ARTÍCULO 9o. Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral.	Las Administradoras de Riesgos Laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo

	psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.
la Ley 1562 de 2012 el Ministerio de Trabajo el Sistema General de Riesgos Laborales y la normativa Única en Seguridad y Salud en el Trabajo	ejercerá las funciones de inspección, vigilancia y control de las acciones de promoción y prevención ordenadas en el presente artículo. establecen que las organizaciones deben identificar, valorar y prevenir todos los aspectos relacionados con los riesgos laborales, incluyendo aspectos físicos, químicos, ergonómicos, biológicos, psicosociales, locativos y tecnológicos.
El Decreto - Ley 1295 de 1994 Objetivos del Sistema General de Riesgos Profesionales.	<b>ARTÍCULO 2:</b> El Sistema General de Riesgos Profesionales tiene los siguientes objetivos: a) Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad.
La Ley 9 de 1979 en el artículo 84	establece que los empleadores están obligados, entre otros a “d) Adoptar medidas efectivas para proteger y promover la salud de los trabajadores, mediante la instalación, operación y mantenimiento, en forma eficiente, de los sistemas y equipos de control necesarios para prevenir enfermedades y accidentes en los lugares de trabajo”, así como, de “c) Responsabilizarse de un programa permanente de medicina, higiene y seguridad en el trabajo destinado a proteger y mantener la salud de los trabajadores de conformidad con la presente Ley y sus reglamentación”.
Código sustantivo del trabajo Artículo 236.	Licencia en la época del parto e incentivos para la adecuada atención y cuidado del recién nacido. Artículo modificado por el artículo 1 º de la Ley 1822 de 2017.
VACACIONES ANUALES REMUNERADAS. ARTICULO 186. DURACION. Ley 2663 de 1950	1. Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas. 2. Los profesionales y ayudantes que trabajan en establecimientos privados dedicados a la lucha contra la tuberculosis, y los ocupados en la aplicación de rayos X, tienen derecho a gozar de quince (15) días de vacaciones remuneradas por cada seis (6) meses de servicios prestados.
Ley 2663 de 1950 Artículo 128	Pagos que no constituyen salario. No constituyen salario las sumas que ocasionalmente y por mera liberalidad recibe el trabajador del empleador, como primas, bonificaciones o gratificaciones ocasionales, participación de utilidades, excedente de las empresas de economía solidaria y lo que recibe en dinero o en especie no para su beneficio, ni para enriquecer su patrimonio, sino para desempeñar a cabalidad sus funciones, como gastos de representación, medios de transporte, elementos de trabajo y

	<p>otros semejantes. Tampoco las prestaciones sociales de que tratan los títulos VIII y IX, ni los beneficios o auxilios habituales u ocasionales acordados convencional o contractualmente u otorgados en forma extralegal por el empleador, cuando las partes hayan dispuesto expresamente que no constituyen salario en dinero o en especie, tales como la alimentación, habitación o vestuario, las primas extralegales, de vacaciones, de servicios o de navidad.</p>
<p>Marco normativo del Bienestar Laboral en Colombia la Ley 909 de 2004 y el Decreto 1227 de 2005</p>	<p>Constitución Política de Colombia es la que implementa las leyes para que protejan los derechos y deberes a los empleados.</p>
<p>la Ley 909 de 2004 Artículo 25</p>	<p>el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.</p>
<p>la Ley 909 de 2004 Artículo 127</p>	<p>Elementos integrantes. Constituye salario no sólo la remuneración ordinaria, fija o variable, sino todo lo que recibe el trabajador en dinero o en especie como contraprestación directa del servicio, sea cualquiera la forma o denominación que se adopte, como primas, sobresueldos, bonificaciones habituales, valor del trabajo suplementario o de las horas extras, valor del trabajo en días de descanso obligatorio, porcentajes sobre ventas y comisiones.</p>
<p>Decreto 1295 de 1994 ARTÍCULO 35. Servicios de Prevención.</p>	<p>a) Asesoría técnica básica para el diseño del programa de salud ocupacional en la respectiva empresa. b) Capacitación básica para el montaje de la brigada de primeros auxilios. c) Capacitación a los miembros del comité paritario de salud ocupacional en aquellas empresas con un número mayor de 10 trabajadores, o a los vigías ocupacionales en las empresas con un número menor de 10 trabajadores. d) Fomento de estilos de trabajo y de vida saludables, de acuerdo con los perfiles epidemiológicos de las empresas</p>

Nota: elaboración propia del rastreo documental sobre normatividad nacional

### 3. Diseño metodológico

Este capítulo describe el enfoque y las estrategias utilizadas para el desarrollo de la investigación sobre el bienestar laboral en empresas manufactureras. Se optó por un enfoque cualitativo, ya que

permitió comprender las percepciones, experiencias y expectativas de los trabajadores frente a las acciones implementadas por las empresas en relación con el bienestar.

### **3.1 Enfoque de la investigación**

La ruta cualitativa, aunque obviamente se efectúa una revisión inicial de la literatura, esta puede complementarse en cualquier etapa del estudio y apoyar desde el planteamiento del problema hasta la elaboración del reporte de resultados. La inmersión inicial en el campo implica sensibilizarse con el ambiente o entorno en el cual se llevará a cabo el estudio, identificar informantes que aporten datos y guíen al investigador por el lugar, adentrarse y compenetrarse con la situación de investigación, además de verificar la factibilidad del estudio. Es decir, la investigación cualitativa posee un enfoque para explorar y comprender los fenómenos sociales desde una perspectiva profunda y contextualizada con las realidades dentro del entorno organizacional ya que esta investigación está enfocada desde el ámbito laboral de una empresa de producción de manufactura donde podamos encontrar factores de importancia que nos ayude en esta investigación donde podamos comprender el conocimiento de los participantes enfocándonos en sus experiencias y significado. (Hernández-Sampieri, 2018)

### **3.2 Estrategia metodológica**

La estrategia metodológica es la fenomenología, la cual es entendida como una filosofía, un enfoque y un diseño de investigación. Su origen se remonta al matemático Edmund Husserl (1859-1938) y puede adquirir diversas variantes, Norlyk y Harder (2010) y Caelli (2000) han identificado 18 diferentes formas de ella. Sin embargo, en este apartado se hace referimos a la fenomenología empírica como un diseño (Creswell y Creswell, 2018; Adams y van Manen, 2008; Hamilton, 2004; y Hammersley, 2003). Tanto en la fenomenología como en la teoría fundamentada se obtienen las perspectivas de los participantes. Sin embargo, en la primera, en lugar de generar un modelo a partir de ellas, explorar, describir y comprender lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias ante un determinado fenómeno (categorías que comparten en relación a este), de esta manera, en la

fenomenología los investigadores trabajan directamente las unidades o declaraciones de los participantes y sus vivencias, más que abstraerlas para crear un modelo basado en sus interpretaciones, (Hernández-Sampieri, 2018)

Esta estrategia, permite explorar y entender las experiencias de los colaboradores/artesano en como perciben, viven y experimentan el bienestar laboral en su entorno, a través de las experiencias personales y como los individuos perciben el bienestar, en como cada empleado experimenta su trabajo, sus relaciones con los compañeros, supervisores, carga laboral y el ambiente organizacional. Al centrarnos en estas perspectivas personales nos ayuda a comprender como ven ellos el bienestar laboral donde permite captar más detalles que se puedan pasar por alto, ya que esta estrategia metodológica permite profundizar en las sensaciones, emociones y percepciones de los empleados sobre el bienestar.

### **3.3 Técnicas de recolección de información**

#### ***3.3.1 Entrevista semiestructurada***

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Canales la define como "la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto". (2006. p. 163-165).

#### Ventajas

- Amplio espectro de aplicación, ya que es posible averiguar hechos no observables como pueden ser: significados, motivos, puntos de vista, opiniones, insinuaciones, valoraciones, emociones, etc.

- Posibilidad de centrar el tema, es decir, orientarse hacia un objetivo determinado o centrarlas en un tema específico.

#### Desventajas

- Las entrevistas no son meras conversaciones como aquellas a las que la persona entrevistada esta habituada en su vida cotidiana, sino que crean situaciones totalmente artificiales.
- Limitaciones en las respuestas que en el principio solo es válida cuando se supone que las respuestas son correctas y acordes con la realidad. Con frecuencia no hay seguridad de ellos y, en muchos casos, es incluso improbables que sean así. (Heinemann, 2003)

El tipo de entrevista es la semiestructurada, porque determina de antemano cual es la información relevante que se quiere conseguir. Se hacen preguntas abiertas dando oportunidad a recibir más matices de la respuesta, permite ir entrelazando temas, pero requiere de una gran atención por parte del investigador para poder encauzar y estirar los temas. (Actitud de escucha).

### **3.4 Población y muestra**

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Chaudhuri, 2018 y Lepkowski, 2008b). Una deficiencia que se presenta en algunos trabajos de investigación es que no describen lo suficiente las características de la población o consideran que la muestra la representa de manera automática. Por ello, es preferible establecer tales características con claridad, con la finalidad de delimitar cuáles serán los parámetros muestrales. (Hernández-Sampieri, 2018)

En la ruta cuantitativa, una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población (de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la

población). El universo o población es definido o, al menos perfilado, desde el planteamiento del problema. (Hernández-Sampieri, 2018)

La población que va a ser investigada es en una empresa de manufactura donde realizan bolsos semiestructurados y estructurados la mayoría de los empleados son mujeres entre 20 años a 50 años, son mujeres que en promedio son madres cabeza de hogar que han tenido estudios básicos de primaria como también mujeres que han terminado su bachiller, esta población están distribuidas en grupos de hasta 6 personas desde una costurera hasta la terminadora. Cuentan con un total de 16 grupos conformados para realizar desde cero el bolso hasta terminado, donde se manipulan químicos como pegamentos y disolventes, herramientas para realizar cada operación de los bolsos, cuentan con un grupo más grande donde realizan la preparación de algunas piezas de los bolsos con unas tintas que le dan acabado a estos bolsos.

Esta población cuenta con una jornada laboral de 6Am a 4pm contando con que los lunes salen a las 12 por la reducción laboral, no cuenta con bienestar laboral por este motivo se empezó a hacer esta investigación ya que donde la población está constantemente en riesgo a estrés laboral por cumplir con metas o alcanzar la productividad que exige la empresa, también con lidiar con problemas que cada empleado pueda tener en su vida personal y al estar trabajando en equipo pueda ocasionar desacuerdos entre ellos. Criterios de inclusión:

- Antigüedad: desde 1 año
- Edades: 30 años en adelante
- Nivel académico: básica primaria
- Que estén trabajando en el área de producción

### **3.5 Análisis de la información**

Desde el enfoque cualitativo y específicamente bajo la estrategia metodológica fenomenológica, el análisis de la información se orienta a comprender el significado profundo de las experiencias vividas

por los participantes en relación con el fenómeno de estudio. el proceso de análisis de la información cualitativa incluye varias fases que se articulan entre sí (Hernández-Sampieri, 2018):

1. Recolección, preparación y organización de los datos: Se inicia con la recolección de información (entrevistas, documentos, observaciones, etc.). Luego se hace una revisión general de los datos y se organizan bajo criterios específicos. En la preparación, se transcriben las entrevistas, se eliminan ruidos o elementos irrelevantes y se convierten todos los datos en texto legible para el análisis.

2. Transcripción y definición de unidad de análisis: La transcripción consiste en pasar los datos verbales a formato escrito, incluyendo también notas o bitácoras. Posteriormente, se define la unidad de análisis, que puede ser una frase, párrafo o fragmento con sentido completo y relacionado con el objetivo de estudio.

3. La Codificación y categorización son, respectivamente, los aspectos físico-manipulativo y conceptual de una misma actividad, a las que, indistintamente, suelen referirse algunos investigadores con una u otra denominación. Según Rodríguez et al. (1996), hay diferencias entre estos conceptos, las cuales se señalan a continuación. La categorización hace posible clasificar conceptualmente las unidades que son cubiertas por un mismo tópico. Las categorías soportan un significado o tipo de significado y pueden referirse a situaciones, contextos, actividades, acontecimientos, relaciones entre personas, comportamientos, opiniones, sentimientos, perspectivas sobre un problema, métodos, estrategias, procesos, etc. La codificación, en cambio, es la operación concreta por la que se asigna a cada unidad un indicativo (código) propio de la categoría en la que se considera incluida. Los códigos, que representan a las categorías, consisten, por tanto, en marcas que añadimos a las unidades de datos, para indicar la categoría a que pertenecen. Estas marcas pueden tener un carácter numérico o visual (colores), haciendo corresponder cada número o color con una categoría concreta, aunque es más frecuente utilizar palabras o abreviaturas de palabras con las que se han etiquetado las categorías

Codificación abierta: se codifican unidades de significado por comparación constante, generando categorías preliminares con base en el contenido.

Codificación axial: se relacionan las categorías abiertas, agrupándolas en temas más amplios o categorías centrales.

Codificación selectiva: se identifican las categorías o temas centrales que dan cuenta del fenómeno investigado de forma más global.

4. Construcción de la matriz categorial: La matriz categorial se construye organizando todas las categorías identificadas en un esquema que puede incluir Categorías principales, Subcategorías, Códigos asociados y Fragmentos de texto o citas que ejemplifican cada categoría. Esta matriz permite tener una visión clara, comparativa y ordenada del significado de los datos recogidos, y se convierte en la base para la interpretación final y la construcción de hipótesis o teorías emergentes. Es una herramienta central en el análisis cualitativo que permite organizar la información obtenida en la investigación a partir de categorías emergentes del propio discurso de los participantes. Su función es clasificar, agrupar e interpretar los datos a través de códigos, subcategorías y categorías principales, facilitando así la comprensión del fenómeno estudiado,

5. Evaluación y calidad del análisis: Finalmente, se evalúa el rigor del proceso mediante criterios como credibilidad, transferibilidad, dependencia y conformabilidad.

## Tabla 2

### *Matriz de análisis*

<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Analizar el conocimiento y las expectativas que tienen los colaboradores del área de producción de una empresa manufacturera. sobre las políticas de bienestar laboral y las acciones implementadas durante el último año para su cumplimiento.			
<b>Objetivos específicos</b>	<b>Categorías de análisis</b>	<b>Subcategorías de análisis</b>	<b>Técnicas de Recolección de Información</b>

Identificar las percepciones sobre el bienestar laboral por parte de los artesanos del área de producción.	Bienestar Laboral	Bienestar físico Bienestar Laboral Bienestar emocional Bienestar Social	Entrevista Semiestructurada
Describir los conocimientos y expectativas que tienen los colaboradores sobre las políticas de bienestar en Colombia	Políticas de bienestar de Colombia	Conocimiento sobre las políticas Expectativas sobre la implementación de las políticas	Entrevista Semiestructurada
Indagar las acciones implementadas por las empresas manufactureras relacionadas con el bienestar laboral	Implementación de acciones de bienestar laboral	Beneficios de bienestar laboral	Entrevista Semiestructurada

Nota: elaboración propia

### 3.6 Consideraciones éticas

La presente investigación se rige bajo los principios éticos fundamentales para garantizar el respeto, la equidad y la protección de los participantes. Estos principios son:

**Respeto por las personas:** Se garantizará que cada participante sea tratado con dignidad y autonomía. Se obtendrá consentimiento informado antes de la recolección de datos, asegurando que los colaboradores comprendan los objetivos del estudio, su derecho a retirarse en cualquier momento y la confidencialidad de su información.

**Beneficencia:** Se tomarán medidas para minimizar cualquier riesgo o incomodidad para los participantes. La investigación busca aportar conocimiento valioso para mejorar las condiciones de bienestar laboral, beneficiando tanto a los trabajadores como a la empresa.

**Justicia:** Se asegurará que todos los participantes sean tratados de manera equitativa. La información obtenida será utilizada exclusivamente con fines investigativos y académicos, sin

generar discriminación ni perjuicio alguno. Se evitará cualquier acción que pueda ocasionar daños físicos, psicológicos o emocionales a los participantes. Se garantizará un ambiente seguro durante el proceso de recolección de información. Para proteger la seguridad y confidencialidad de los datos obtenidos en la investigación, se implementarán las siguientes medidas:

**Habeas Data:** Se respetará el derecho de los participantes a conocer, actualizar o solicitar la eliminación de sus datos en cualquier momento. La información será utilizada exclusivamente con fines investigativos y académicos.

**Tipo de información obtenida:** Se recopilarán testimonios y percepciones de los empleados sobre bienestar laboral a través de entrevistas semiestructuradas. No se solicitará información personal o sensible que pueda comprometer su privacidad.

**Confidencialidad y privacidad:** Los datos serán almacenados en sistemas seguros con acceso restringido. No se divulgará información que permita la identificación de los participantes sin su consentimiento expreso.

**Observaciones y registros:** En caso de requerir grabaciones o notas detalladas durante la entrevista, se solicitará autorización previa mediante un formato de consentimiento informado.

Estas medidas aseguran que la información recolectada en el estudio se maneje con la más alta ética y responsabilidad, respetando siempre los derechos de los participantes y garantizando su bienestar.

#### **4. Capítulo I: Bienestar Laboral**

Este capítulo presenta los resultados obtenidos en relación con la comprensión que tienen las trabajadoras del área de producción sobre el bienestar laboral. A través de sus testimonios se identifican percepciones, necesidades y valoraciones frente a lo que representa el bienestar dentro del contexto laboral. El análisis permite visibilizar cómo las condiciones actuales influyen en su experiencia y qué

elementos consideran prioritarios para alcanzar un entorno más saludable y justo. Estos hallazgos son el punto de partida para comprender los demás capítulos del estudio.

#### 4.1 Resultados de la entrevista semiestructurada

Para realizar las entrevistas semiestructuradas sobre el bienestar laboral en empresas manufactureras, lo primero que se hizo fue elaborar el guion de las preguntas que iba a hacer. Luego, se realizó el contacto con las personas que querían participar de manera voluntaria, ya fuera escribiéndoles o enviándoles mensajes, para que pudiéramos acordar una cita y vernos personalmente.

Cuando me encontraba con cada persona, lo primero que hacía era explicarles el motivo de la entrevista y contarles que esto hacía parte de un proceso académico. Les mostraba el consentimiento informado y les explicaba que toda la información que me compartieran iba a ser tratada de forma confidencial, y que sus nombres o datos personales no iban a ser divulgados. Una vez entendían esto, les pedía que firmaran el consentimiento.

Después se le dio una breve introducción sobre de qué se trataba la entrevista y les decía que, si en algún momento tenían alguna duda, me podían preguntar sin problema. Empezaba con las preguntas y les daba el espacio para responder tranquilamente. Si notaba que podía aportar algo o si ellas me hacían alguna pregunta, con gusto respondía o aclaraba lo que fuera necesario. Al finalizar cada entrevista, se les agradeció sinceramente por su tiempo y disposición para participar en esta investigación educativa. Siempre les recalqué que su aporte era muy valioso para mí.

**Tabla 3**

Características sociodemográficas de los participantes

Participante	Edad	Nivel de escolaridad	Ocupación	Conformación del núcleo familiar	Estado Civil
Entrevistado 1	44	Bachillerato	Costurera	Esposo-hija	Unión libre
Entrevistado 2	33	Bachillerato	Armadora	Padraastro-Madre-hija	Soltera

Entrevistado 3	36	Bachillerato	Armadora-líder	Madre-hija-sobrino	Soltera
Entrevistado 4	45	Bachillerato	Armadora-líder	Esposo	Unión libre

Nota: elaboración propia

Una vez se realizó el proceso de transcripción, se definió la unidad de análisis como el Bienestar Laboral, seguido de la codificación descriptiva con 3 subcategorías: bienestar físico, bienestar emocional y bienestar social, seguidamente se construyeron categorías axiales como: tiempo de descanso, crecimiento personal vs profesional, satisfacción laboral, y entorno laboral. (Ver tabla 4).

**Tabla 4**

*Matriz categorial de la entrevista – Bienestar laboral*

Unidad de análisis	Categorías descriptivas	Categorías axiales	Testimonios
Bienestar Laboral	Bienestar Físico	Tiempo de Descanso	“La verdad muy poco porque lo veo desde las pausas activas el tiempo que tenemos para descansar el cuerpo ya que estamos trabajando más de 10 horas continuas, no tenemos otros espacios mejores para estirar el cuerpo” Comunicación personal, entrevistado 1, 2025
	Bienestar Laboral	Crecimiento personal vs crecimiento profesional	“La empresa permite me ha permitido crecer profesionalmente si porque yo inicié con un cargo y en la actualidad pues he podido escalar un poco pero claramente para sí, sí quiero llegar a tener mejores condiciones tengo esforzarme más y tener otro tipo de conocimientos” Comunicación personal, entrevistado 3, 2025
	Bienestar Emocional	Satisfacción Laboral	“Me siento muy productivo en mi lugar de trabajo todo el tiempo me siento productiva porque es un trabajo que doy todo de mi para hacer estos bolsos y saber que yo los hice, el tiempo que llevo realizando

			esta labor me siento muy productiva y satisfecho” Comunicación personal, entrevistado 4, 2025
	Bienestar social	Entorno Laboral	“El compañerismo afecta mucho la parte emocional, desanima, ya que los mismos compañeros quieren ser los jefes de uno, también eso depende de cada persona porque hay personas que se dejan llevar.” Comunicación personal, entrevistado 2, 2025

Nota: elaboración propia

## 4.2 Bienestar laboral

Este apartado se presenta el análisis y la discusión de los hallazgos sobre las percepciones que tienen las personas participantes de la investigación sobre el bienestar laboral en empresa manufactureras a partir de 3 componentes: el bienestar físico, bienestar emocional y bienestar social, de acuerdo con Fernández (1999) el:

Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo. (p. 14).

Para las entrevistadas el bienestar laboral desde sus conocimientos lo ven como los espacio limpios y adecuados o que la empresa les permita crecer profesionalmente desde su puesto de trabajo, los testimonios de las entrevistadas nos hablan de que entiende de bienestar laboral como el espacio que tienen comodidades básicas pero que también la empresa los deja crecer dentro de la empresa, tal como se evidencia en el siguiente testimonio:

La empresa permite me ha permitido crecer profesionalmente si porque yo inicié con un cargo y en la actualidad pues he podido escalar un poco pero claramente para sí, sí quiero llegar a tener mejores condiciones tengo esforzarme más y tener otro tipo de conocimientos. (Comunicación personal, entrevistado 3, 2025)

De acuerdo con las percepciones de los participantes de que es bienestar laboral se evidencia que el bienestar laboral del entrevistado está mediado por un crecimiento profesional alcanzado a través de su esfuerzo individual. Aunque ha logrado escalar dentro de la empresa, también señala que para seguir creciendo necesita adquirir nuevos conocimientos, lo que sugiere que la organización no brinda suficientes mecanismos de apoyo o capacitación. Esto refleja que, aunque hay un avance profesional, no hay un acompañamiento integral por parte de la empresa que potencie el logro y el autodesarrollo del trabajador.

#### **4.2.1 Bienestar físico**

La salud física de los trabajadores puede ser afectada cuando están expuestos a riesgos de higiene o seguridad en el entorno laboral, aspectos como cargas de trabajo excesivas, falta de descanso y medidas de prevención y protección inadecuadas pueden manifestarse en los trabajadores a través de fatiga, desconcentración, lesiones, incidentes y accidentes, así como una pérdida de productividad debido al ausentismo laboral y el tiempo de recuperación requerido (Castillo & Prieto, 2000). De acuerdo con los testimonios nos dan a conocer que para ellos es muy importante las pausas activas ya que su jornada es muy larga y su tiempo de descanso es muy corto para alimentarse o descansar. tal como se evidenció en el siguiente testimonio:

La verdad muy poco porque lo veo desde las pausas activas el tiempo que tenemos para descansar el cuerpo ya que estamos trabajando más de 10 horas continuas, no tenemos otros espacios mejores para estirar el cuerpo (Comunicación personal, entrevistado 1, 2025)

De acuerdo con las percepciones de las participantes, en el contexto de la empresa manufacturera en la que laboran, se infiere que posiblemente no se están garantizando condiciones básicas de bienestar físico. Aunque existen pausas activas, las jornadas laborales prolongadas (más de 10 horas) afectan la salud del trabajador, ya que no hay suficientes espacios ni tiempos reales de recuperación física. Esto puede generar fatiga y disminuir el rendimiento a largo plazo.

#### **4.2.2 Bienestar Social**

El bienestar social está muy relacionado con la motivación de los empleados que, si no tienen una buena relación con sus compañeros y con la empresa, no tendrán motivos para dar lo mejor de sí mismos.

De acuerdo con los testimonios de los entrevistados nos dan a conocer que para ellos es fundamental una buena relación con sus compañeros ya que trabajan en equipo y pueda fluir en la producción. Tal como nos lo indica el testimonio: “El compañerismo afecta mucho la parte emocional, desanima, ya que los mismos compañeros quieren ser los jefes de uno, también eso depende de cada persona porque hay personas que se dejan llevar.” (Comunicación personal, entrevistado 2, 2025). Desde la interpretación del testimonio se evidencia que las relaciones entre compañeros pueden afectar en las emociones y el ambiente laboral donde se refleja que se desaniman y esto puede ocasionar bajo rendimiento como nos lo indica la revista que el bienestar social está relacionado con la motivación de los empleados para así ellos dar un mejor rendimiento laboral.

#### **4.2.3 Bienestar emocional**

Bracho (1989, en Morillo, 2006:47) define la satisfacción laboral como “la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos, se inclina a cómo el trabajador se siente de acuerdo con lo que quiere en él” (p.14). De acuerdo con los testimonios que nos dan a conocer que para ellas el bienestar emocional va de la mano con el lugar de trabajo porque les gusta mucho este arte que tienen de crear y sentirse satisfechas al ver su resultado. Así nos lo expresa nuestra entrevistada:

Me siento muy productivo en mi lugar de trabajo todo el tiempo me siento productiva porque es un trabajo que doy todo de mí para hacer estos bolsos y saber que yo los hice, el tiempo que

Llevo realizando esta labor me siento muy productiva y satisfecho. (Comunicación personal, entrevistado 4, 2025).

Analizamos desde los testimonios que una fuerte conexión emocional de la persona con su labor diaria. Se percibe una satisfacción genuina, resultado del reconocimiento propio de su esfuerzo y del valor que le otorga al producto que realiza. Al contrastarlo con la definición de Bracho, se confirma que la entrevistada experimenta una respuesta afectiva positiva que nace de la coincidencia entre lo que espera de su trabajo y lo que percibe que obtiene de él. Esta alineación entre valores personales y condiciones laborales es una muestra clara de bienestar emocional.

## **5. Capítulo II: Políticas de Bienestar**

En este capítulo se presentan los resultados relacionados con los conocimientos y expectativas que tienen los colaboradores sobre las políticas de bienestar laboral. Se analizan los aportes obtenidos a través de las entrevistas, los cuales reflejan tanto el nivel de información que poseen las trabajadoras como sus expectativas frente a una implementación real y efectiva por parte de la empresa. También se contrastan estos hallazgos con el marco normativo colombiano vigente.

### **5.1 Resultados de la entrevista**

Durante el proceso de transcripción se definió como unidad de análisis las políticas de bienestar en Colombia, en cuanto a la codificación descriptiva se analizaron 2 subcategorías: conocimiento sobre las políticas y las expectativas para su implementación, seguidamente se construyeron categorías axiales como: derechos laborales, falta de conocimiento, Hábitos de vida saludable. Ver tabla 5).

#### **Tabla 5**

*Matriz categorial de la entrevista – Políticas de Bienestar*

Unidad de análisis	Categorías descriptivas	Categorías axiales	Testimonios
Políticas de bienestar de Colombia	Conocimientos sobre las políticas	Derechos laborales	“la verdad yo si se, pero en estos momentos que yo le diga cuales no recuerdo, derecho al día a la familia, a las horas que nos dio el gobierno, el acoso laboral porque la verdad yo me pongo a ver todas esas cosas porque uno como trabajador tienen que saber todo eso y estar informado para saber que está bien y que no.” (Comunicación personal, entrevistado 1, 2025).
		Falta de conocimiento	“No nos han dado conocimiento de cuáles son los derechos laborales ni los beneficios que debemos tener” (Comunicación personal, entrevistado 3, 2025)
	Expectativas sobre la implementación de las políticas	Hábitos de vida saludable	“La empresa este año va a implementar un comedor y van a sacar un tiempo para comida saludable, una vez al mes nos sacan una actividad de rumba aeróbica es un aporte muy bueno para nosotros” (Comunicación personal, entrevistado 1, 2025)

Nota: elaboración propia

## 5.2 Políticas de bienestar de Colombia

Este apartado presenta el análisis y la discusión de los hallazgos sobre los conocimientos y expectativas que tienen las participantes sobre las políticas de bienestar en Colombia.

### 5.2.1 *Conocimientos sobre las políticas de bienestar*

El marco normativo colombiano en el Decreto 1295 de 1994 reconoce al trabajo como un eje central de la dignidad humana y el bienestar social. Así lo establece el **Artículo 25 de la Constitución Política de Colombia**, al afirmar que "el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas". Este principio sienta las bases para el desarrollo de políticas de bienestar laboral, cuyo fin es garantizar condiciones laborales equitativas, saludables y humanas.

No obstante, el recorrido realizado a través de entrevistas con trabajadoras revela una brecha preocupante entre la normatividad y la realidad cotidiana. La mayoría de las entrevistadas expresa tener poco o nulo conocimiento sobre las políticas de bienestar laboral o los beneficios establecidos por ley, debido a la ausencia de procesos formativos o informativos por parte de la empresa.

Uno de los testimonios destaca:

“La verdad yo sí sé, pero en estos momentos que yo le diga cuáles no recuerdo, derecho al día a la familia, a las horas que nos dio el gobierno, el acoso laboral porque la verdad yo me pongo a ver todas esas cosas porque uno como trabajador tiene que saber todo eso y estar informado para saber qué está bien y qué no.” (Comunicación personal, entrevistado 1, 2025)

Este testimonio refleja una búsqueda individual de información por parte de las trabajadoras, que no es acompañada por un proceso institucional sistemático. Esta situación contrasta con lo estipulado por la Ley 2213 de 2022, que establece medidas para el trabajo remoto y promueve entornos laborales con garantías mínimas de bienestar, incluyendo el derecho a la desconexión laboral y la prevención del acoso, medidas que deben estar acompañadas por estrategias de divulgación interna y formación constante. Como el siguiente testimonio revela una falta aún más marcada de información:

“No nos han dado conocimiento de cuáles son los derechos laborales ni los beneficios que debemos tener.” (Comunicación personal, entrevistado 3, 2025)

Este testimonio puede articularse con lo dispuesto por el Código Sustantivo del Trabajo, en el cual se enumeran derechos fundamentales como: la estabilidad laboral, el pago oportuno de salarios, afiliación a seguridad social, jornadas de trabajo justas, y medidas de protección frente al acoso laboral. Sin embargo, cuando estos derechos no son socializados ni aplicados en la práctica, se vulnera el espíritu del Estado Social de Derecho, que busca garantizar el bienestar integral de todos los trabajadores.

En síntesis, este recorrido muestra que, aunque Colombia cuenta con un robusto marco legal para el bienestar laboral, en la práctica persisten desconexiones críticas entre las normas y su

implementación efectiva en los espacios laborales. El desconocimiento generalizado de los derechos no solo representa una forma de invisibilización institucional, sino que también limita el ejercicio pleno de la ciudadanía laboral de las trabajadoras.

### **5.2.2 Expectativas sobre la implementación de las políticas de bienestar**

En el marco del bienestar laboral en Colombia, el Artículo 35 establece que las empresas deben fomentar estilos de vida y trabajo saludables, teniendo en cuenta los perfiles epidemiológicos de su personal. Esta disposición no solo busca prevenir enfermedades y mejorar la salud física, sino también promover un entorno laboral más humano, activo y consciente del cuidado integral de sus trabajadores.

Durante el recorrido realizado con las trabajadoras entrevistadas, se evidencia que la empresa ha comenzado a implementar acciones concretas que apuntan hacia este objetivo, como la promoción de la alimentación saludable y la inclusión de actividades físicas dentro de la jornada laboral. Una de las participantes lo expresa así:

“La empresa este año va a implementar un comedor y van a sacar un tiempo para comida saludable, una vez al mes nos sacan una actividad de rumba aeróbica, es un aporte muy bueno para nosotros.” (Comunicación personal, entrevistado 1, 2025)

Este testimonio refleja cómo la organización empieza a asumir un papel activo en el cuidado del bienestar físico y emocional de su equipo, al crear espacios que van más allá de lo estrictamente laboral. La inclusión de actividades como la rumba aeróbica y la apertura de un comedor saludable representan pasos importantes en la construcción de una cultura organizacional más comprometida con el bienestar integral.

Estas acciones, si bien pueden parecer sencillas, evidencian una aplicación concreta de lo establecido en el marco normativo, que orienta a las empresas a diseñar estrategias de prevención adaptadas a las necesidades reales de sus empleados. Además, estos avances también fortalecen el

sistema de seguridad y salud en el trabajo, al actuar de manera preventiva frente a factores de riesgo asociados al sedentarismo, la mala alimentación y el estrés.

En conclusión, lo observado en las entrevistas realizadas permite identificar una alineación positiva entre la práctica organizacional y lo establecido por la normativa vigente. Aunque aún hay muchos retos por superar en materia de bienestar laboral, es alentador reconocer que la adopción de medidas como estas representa un avance significativo hacia ambientes de trabajo más saludables y humanos, en los que se empieza a reconocer al trabajador no solo como un recurso productivo, sino como una persona que necesita ser cuidada y valorada integralmente.

## **6. Capítulo II: Implementación de Acciones**

Este capítulo analiza las acciones de bienestar laboral que han sido implementadas por la empresa durante el último año. Se destacan aquellas iniciativas percibidas como positivas por las trabajadoras, especialmente las relacionadas con la productividad, el acompañamiento financiero y la promoción de hábitos saludables. Los testimonios permiten comprender el impacto real de estas acciones y reflexionar sobre las oportunidades de mejora.

### **6.1 Resultados de la entrevista**

La matriz categorial es una herramienta central en el análisis cualitativo que permite organizar la información obtenida en la investigación a partir de categorías emergentes del propio discurso de los participantes. Su función es clasificar, agrupar e interpretar los datos a través de códigos, subcategorías y categorías principales, facilitando así la comprensión del fenómeno estudiado. Para este caso se construyeron 2 categorías axiales que evidenciaron las acciones implementadas la relación al bienestar laboral que son: la productividad y los servicios financieros.

Tabla 6

*Matriz categorial de la entrevista – Implementación de acciones de bienestar laboral*

Unidad de análisis	Categorías descriptivas	Categorías axiales	Testimonios
Implementación de acciones de bienestar laboral	Beneficios de bienestar laboral	Productividad	“Pues la verdad debería de tener más acompañamiento desde el lado de productividad desde la parte administrativa y así se vea más fluidez y en lo personal ser más empático con el trabajador porque muchas veces se cierran con lo que ellos dicen y no reciben la opinión de uno como trabajador.” Comunicación personal, entrevistado 1, 2025
		Servicios Financieros	“Pues el beneficio que nos ha brindado que he visto bueno para nosotros es que incluyeron una cooperativa en la empresa y así poder conseguir más fácil nuestras cosas y poder ir pagándolas” Comunicación personal, entrevistado 2, 2025

Nota: elaboración propia

## 6.2 Implementación de acciones de bienestar laboral

Este apartado se presenta el análisis y la discusión de los hallazgos sobre las acciones implementadas por la entidad donde laboran las entrevistadas con relación al bienestar laboral.

### 6.2.1 Beneficios de bienestar laboral – Productividad

La productividad laboral no puede entenderse únicamente como una cifra ligada al rendimiento económico de una empresa; también representa la forma en que se gestiona el trabajo, se apoya al personal y se responde a los desafíos internos. Según Ahumada (1987), el análisis de la productividad es clave para comprender cómo se transforma el uso del trabajo, prever necesidades futuras de mano de obra, evaluar políticas de formación y valorar el impacto de la tecnología en el empleo. Todo esto influye directamente en las decisiones organizacionales y en el bienestar del talento humano.

En las entrevistas realizadas, varias trabajadoras manifestaron sentir que hace falta un mayor acompañamiento por parte de la administración, tanto en el seguimiento de procesos como en el trato interpersonal. Este sentimiento fue claramente expresado por una de ellas:

“Pues la verdad debería de tener más acompañamiento desde el lado de productividad desde la parte administrativa y, así se vea más fluidez y, en lo personal ser más empático con el trabajador porque muchas veces se cierran con lo que ellos dicen y no reciben la opinión de uno como trabajador.”

(Comunicación personal, entrevistado 1, 2025)

Este testimonio evidencia que el concepto de productividad no solo se relaciona con el resultado, sino también con el proceso y la experiencia del trabajador. Cuando no se tienen en cuenta sus opiniones o necesidades, se puede afectar negativamente su motivación y desempeño. En ese sentido, el rol del liderazgo en el entorno laboral se vuelve crucial.

Sobre esto, Alves (2000) recoge aportes de otros autores y destaca que el liderazgo es más que una posición jerárquica; se trata de la capacidad de influir en los demás de forma positiva, ya sea por medio de la comunicación, el ejemplo o la orientación hacia objetivos comunes. En palabras de Barrow (1977, citado por Chelladurai, 1984), liderar implica tener una actitud que impacta a quienes nos rodean, guiándolos desde la empatía y la estrategia hacia metas compartidas.

Vinculando esta idea con lo manifestado por las entrevistadas, es posible deducir que la baja percepción de acompañamiento administrativo también está relacionada con un estilo de liderazgo poco asertivo o distante, lo cual puede obstaculizar tanto el desarrollo del potencial individual como la productividad grupal. Las trabajadoras anhelan líderes que las escuchen, que valoren su experiencia y que propicien un entorno de confianza y colaboración.

En ese sentido, para que la productividad se fortalezca de forma sostenible, no basta con exigir resultados: es fundamental revisar cómo se lideran los equipos, cómo se forma al personal y cómo se construye el diálogo entre trabajadores y empleadores. El acompañamiento continuo, el reconocimiento

de las capacidades de cada persona y la apertura a sus aportes son elementos que contribuyen no solo a mejorar el desempeño, sino también a consolidar un clima laboral saludable.

### **6.2.2 Beneficios de bienestar laboral – Servicios Financieros**

En el marco del bienestar laboral, uno de los aspectos que empieza a cobrar relevancia es el acceso a servicios financieros dentro de la empresa, los cuales pueden representar un alivio frente a las tensiones económicas que muchas personas enfrentan. A través de las entrevistas realizadas, una de las trabajadoras compartió su experiencia positiva al respecto:

“Pues el beneficio que nos ha brindado que he visto bueno para nosotros es que incluyeron una cooperativa en la empresa y así poder conseguir más fácil nuestras cosas y poder ir pagándolas.”

(Comunicación personal, entrevistado 2, 2025)

Este testimonio evidencia cómo una acción aparentemente simple, como permitir el acceso a una cooperativa, puede generar un impacto importante en la tranquilidad y la planificación financiera de los trabajadores. Según Vicente (2020), la estabilidad económica es un factor determinante en el bienestar, y su ausencia puede convertirse en una fuente constante de estrés, ansiedad e incluso desmotivación laboral. Parfraseando su planteamiento, podríamos decir que cuando las personas no tienen claridad sobre cómo cumplir con sus necesidades económicas básicas o se encuentran endeudadas, su salud mental y su desempeño laboral se ven afectados negativamente.

Complementando esta mirada, Nazario (2006) afirma que los beneficios otorgados por las empresas —como servicios financieros, cooperativas, seguros o descuentos— deben ser entendidos no solo como un extra salarial, sino como estrategias para reducir preocupaciones personales, elevar la motivación y fortalecer el compromiso laboral. Desde su enfoque, estos beneficios deben percibirse como útiles y significativos para que realmente generen un efecto positivo en la moral de los empleados y en la productividad organizacional.

Sin embargo, también es importante señalar que, aunque iniciativas como la inclusión de una cooperativa representan un avance, no son suficientes por sí solas para contrarrestar la inseguridad económica que viven muchos trabajadores. Las pausas activas o los programas de bienestar físico son necesarios, pero cuando no van acompañados de una estrategia sólida de acompañamiento financiero, pueden quedarse cortos frente a las verdaderas necesidades del personal. Como quedó evidenciado en el testimonio citado, se reconoce el esfuerzo de la empresa, pero también se vislumbra una oportunidad de mejora en la profundidad y cobertura de estos programas.

En este sentido, es clave que las empresas no solo implementen servicios financieros, sino que también promuevan una educación económica básica, asesorías personalizadas, y mecanismos de apoyo en casos críticos, todo ello adaptado al perfil de sus trabajadores. Estas acciones no solo cumplen con lo normativo, sino que fortalecen una cultura organizacional más empática y consciente de las realidades de su gente.

## Conclusiones y Recomendaciones

Este capítulo incluye las principales conclusiones que emergen de la investigación sobre las percepciones, saberes y expectativas de las trabajadoras del área de producción de una empresa manufacturera en Medellín acerca de las políticas y acciones de bienestar laboral aplicadas en su lugar de trabajo. Las conclusiones responden directamente a los objetivos, mientras que las recomendaciones son propuestas orientadas a aumentar el bienestar en un entorno organizacional y contribuir a la práctica del Trabajo Social en el área del bienestar laboral.

La primera conclusión está relacionada con las percepciones que tienen las trabajadoras reconocen el bienestar laboral, entendido a partir de tres dimensiones: la primera, de la dimensión física percibida desde las condiciones mínimas como tener un espacio limpio de trabajo o un comedor saludable; la segunda, la dimensión emocional entendida mediante la satisfacción que sienten al cumplir las tareas asignadas, sin embargo, se percibió una ausencia de un sistema integral que apoye su crecimiento profesional, salud mental y conciliación entre la vida laboral y personal. Y la tercera, la dimensión social, relacionada con las relaciones interpersonales identificándose situaciones de estrés, dificultades en el clima laboral y falta de empatía por parte del área administrativa, lo que podría generar tensiones en las dinámicas grupales, afectando el bienestar emocional y social dentro del entorno laboral.

La segunda conclusión, está relacionada con los conocimientos y expectativas que tienen las trabajadoras del área de producción sobre las políticas de bienestar laboral en Colombia, quienes expresaron sólo estar informados sobre el derecho al trabajo, pero un desconocimiento sobre las garantías que deben generar los empleadores para los trabajadores más allá de generar oportunidades laborales, toda vez que en Colombia, la ley no contempla una regulación específica en materia de bienestar laboral, sino que el enfoque está dado por la obligación de tener un sistema integrado de

seguridad y salud en el trabajo, por lo tanto, la participante tienen un conocimiento reduccionista a los asuntos de esta área. En cuanto a las expectativas, consideran vacíos relacionados con el interés de sus lugares de trabajo por dar a conocer estrategias de mejora dirigidas al bienestar laboral, por lo tanto, quisieran recibir mayor acompañamiento por parte de la empresa que responda a sus necesidades, no sólo de productividad y cumplimiento de metas, sino también en relación con su salud física, mental y emocional en el entorno laboral.

La tercera conclusión, está relacionada con las acciones implementadas que realizan los lugares de trabajo con relación al bienestar laboral, se encontró que las participantes reconocen beneficios de bienestar para la productividad y servicios financieros tales como las pausas activas, los comedores o la cooperativa financiera, estas acciones no se perciben como parte de una política estructurada de bienestar sino como iniciativas desde el área de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) y Gestión Humana, evidenciando poco acompañamiento emocional, procesos de formación y capacitación constante para el crecimiento profesional, lo cual limita su impacto a largo plazo.

En cuanto a las recomendaciones, la investigación propone para Empresas Manufactureras:

- **Capacitación y divulgación sobre derechos laborales:** Es fundamental que las empresas manufactureras implementen programas de formación periódica en derechos laborales, salud ocupacional y políticas de bienestar, en un lenguaje accesible y adaptado al nivel educativo de los trabajadores.
- **Diseño e implementación de una política de bienestar laboral integral:** Se recomienda estructurar una política de bienestar que abarque aspectos físicos, emocionales, sociales y profesionales, con actividades continuas que no se limiten a acciones esporádicas.
- **Acompañamiento psicosocial desde Trabajo Social:** Incluir profesionales en trabajo social que acompañen procesos emocionales y grupales, permitiendo identificar conflictos, promover el diálogo, y fortalecer el clima laboral desde una perspectiva humanizada.

- **Fortalecimiento del canal de comunicación interna:** Promover espacios de escucha activa y participación donde los trabajadores puedan expresar sus necesidades y propuestas, lo cual favorecería la construcción colectiva de estrategias de bienestar.
- **Evaluación continua del impacto del bienestar laboral:** Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación del impacto de las acciones de bienestar, que permitan ajustar y mejorar las intervenciones a partir de la voz de los trabajadores.

Para futuras investigaciones, se recomienda que:

- Pensarse diseños de investigación que puedan ampliar la muestra, es decir, tener acceso a un mayor número de empresas manufactureras participantes
- Poder incluir las percepciones de las diferentes áreas de las empresas para reconocer las diferentes perspectivas respecto a los conocimientos reales del marco normativo sobre el bienestar laboral
- Indagar por los roles y funciones disciplinares de Trabajo Social para la fundamentación del quehacer profesional en el área de bienestar laboral
- Profundizar las actividades que tienen las empresas respecto al derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos para respaldar sus derechos laborales
- Reconocer las relaciones entre stakeholders (grupos de interés) internos y externos y la compañía respecto al bienestar laboral.

## Referencias

- Andrade-Tavares, F., & Farias, D. (2023). *Bienestar laboral a través de un abordaje estructural de las representaciones sociales: una reflexión sobre su impacto en la salud de los trabajadores*. <https://estudiospsicologicos.com/index.php/rep/article/view/111/194>
- Canales Cerón, M. (2006). *Metodologías de la investigación social* (pp. 163–165). LOM Ediciones.
- Cascales, J. (2021). *Efectos del trabajo emocional en el agotamiento y la satisfacción laboral de los trabajadores en España*. <https://papers.uab.cat/article/view/v107-n1-cascales/2965-pdf-es>
- Congreso de Colombia. (1950). *Código Sustantivo del Trabajo* (Decreto 2663 de 1950). SUIN-Juriscal. <https://www.suin-juriscal.gov.co/viewdocument.asp?ruta=codigo/30019323>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2020, abril). *Participación de las mujeres colombianas en el mercado laboral*. Comisión Legal para la Equidad de la Mujer. <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/informes/Informe-participacion-mujer-mercado-laboral.pdf>
- García Molina, Y. C., Ortega Gallego, N., & Posada Garzón, M. (2022). *Análisis del impacto en los cambios de conducta del personal operativo en el área de manufactura con la implementación del modelo de gestión de riesgos laborales en una empresa del sector belleza y cuidado personal de la ciudad de Medellín* [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio UNIMINUTO. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/19502>
- Heinemann, K. (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica en las ciencias del deporte*. Paidotribo.
- Inspiring Benefits. (2021, diciembre 27). *Qué es y cómo potenciar el bienestar social corporativo*. <https://www.inspiringbenefits.com/bienestar-social-empresas/>

- Jiménez González, G. M., Rivera Ladino, A. M., & Gaibao Pérez, M. C. (2019). *Las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector hotelero: Estudio de caso en Medellín, Colombia*.  
<file:///C:/Users/natih/Downloads/Dialnet-LasCondicionesDeBienestarLaboralEnUnaEmpresaDelSec-7960052.pdf>
- Jiménez-Sierra, D., Pérez-Suescún, L., Corredor-Moncada, M., & Lora-Monsalve, M. (2021). *Índice de felicidad laboral en las pequeñas y medianas empresas de Santa Marta, Colombia*. Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García”.  
<file:///C:/Users/natih/Downloads/Dialnet-IndiceDeFelicidadLaboralEnLasPequenasYMedianasEmpr-8601195.pdf>
- Sanabria Higuera, E. L. (2020). *Liderazgo organizacional: ¿Factor clave en el clima laboral?* [Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC.  
<https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/17438>
- van Dijk, S. (2019). At home in the workplace: The value of materiality for immaterial labor in Amsterdam. *European Journal of Cultural Studies*, 22(4), 468–483.  
<https://doi.org/10.1177/1367549419861628>
- Osses, S., Sánchez, I., & Ibañez, F. M. (2006). Investigación cualitativa en educación: hacia la generación de teoría a través del proceso analítico. *Estudios Pedagógicos*, 32(1), 119–133.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1735/173514132007.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2022, junio 17). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*.  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Reales, R. (2019). *Diseño de un modelo de gestión de productividad laboral en las organizaciones manufactureras de Medellín* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio Institucional UNAL. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/76042>

Revista semestral de divulgación académica de la Facultad: Sociedad, cultura y creatividad. (2023).

*Explorando el vínculo entre el estrés, la satisfacción laboral y el agotamiento en trabajadores del campo.* <file:///C:/Users/natih/Downloads/Osorio-Ordo%C3%B1ez+&+Ponce-Palacios.pdf>

Roa Herrera, C. F. (2019). *Bienestar laboral* [Trabajo de grado, Fundación Universidad de América].

Repositorio Institucional Universidad de América.

<https://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/1234>

Rojas Torres, A. C., Tiga Loza, D. C., & Bello Pinto, W. (2021). *Calidad de vida laboral en empleados de una empresa distribuidora de bebidas de Santander, Colombia.* Universidad Manuela Beltrán – Seccional Bucaramanga. [https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v67n265/1989-7790-mesetra-67-](https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v67n265/1989-7790-mesetra-67-265-253.pdf)

[265-253.pdf](https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v67n265/1989-7790-mesetra-67-265-253.pdf)

Soraca Martínez, K. P. (2015). *Diseño de la política de bienestar socio-laboral, desde trabajo social, en la empresa Sescaribe S.A.S: Estrategias para lograr espacios que contribuyan al desarrollo a escala humana, desde el concepto de bienestar social* [Trabajo de grado, Universidad de Cartagena].

Repositorio Institucional Universidad de Cartagena.

<https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/10022>

Universidad Tecnológica de Bolívar. (2023, abril 28). *Cómo cuidar la salud física en el trabajo.*

<https://www.utb.edu.co/blog/blog-ingenieria/como-cuidar-la-salud-fisica-en-el-trabajo/>