



Bienestar emocional y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Arrocería Gelvez en el municipio de Cúcuta, Norte de Santander

Linda Guadalupe Cordero Villamizar ID 1059897

Marlín Sofía Ortiz Márquez ID 980063

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Sur Occidente

Sede Cúcuta (Norte de Santander)

Programa **Elija un elemento.**

octubre de 2025

Bienestar emocional y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Arrocería Gelvez en el municipio de Cúcuta, Norte de Santander

Linda Guadalupe Cordero Villamizar ID 1059897

Marlín Sofía Ortiz Márquez ID 980063

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de **Elija un elemento**.

Directora

Ludy Amira Flórez Montañez

Especialista Riesgo Laborales Salud

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Sur Occidente

Sede Cúcuta (Norte de Santander)

Programa **Elija un elemento**.

octubre de 2025

**Dedicatoria**

*A dos voces.* Dios, quien nos ha dado fortaleza, sabiduría y guía constante en cada paso de nuestra vida, ocupa el primer lugar en esta dedicatoria. A Él le debemos la perseverancia y la fe que nos han permitido finiquitar este trabajo. Este logro, pues, no es solo mérito nuestro, sino gracia suya.

En segundo lugar, dedicamos estas páginas a nuestras familias, por su amor incondicional, comprensión y apoyo permanente en los momentos de mayor esfuerzo y dedicación. Cada palabra de aliento y cada gesto de cariño fueron el impulso que nos motivó a seguir adelante.

*A una voz.* A Marlene Márquez Quintero, mujer incondicional pese a la distancia, mi más profundo agradecimiento. En el camino de mi formación profesional, su inestimable apoyo y compañía me permitieron llegar al final del camino.

A la memoria de Armando Ortiz Torres (Q. E. P. D.), quien dedicó su vida al trabajo en el campo y sembró en mí la pasión por la labor social. Sus consejos y frases constantes —“Hija, no es llegar primero, sino saber llegar”; “Siempre un paso hacia atrás”; “Sé desconfiada y un poquito menos bondadosa”— siguen siendo guía y resguardo en mi vida. Su ejemplo dejó una huella imborrable en mi forma de entender el trabajo social y el liderazgo.

Y a mi tía y madre de corazón, Lucila Márquez Quintero, protectora y maestra desde mi infancia, quien fue mi primera profesora, quien me acompañó en cada tarea y cultivó en mí la fe y la disciplina que hoy me sostienen. Gracias a sus enseñanzas y a sus palabras, estoy donde estoy, con la certeza de que su presencia sigue acompañando cada paso de mi camino.

*A dos voces.* En tercer lugar, dedicamos este proyecto a todos los colaboradores que, día a día, entregan su esfuerzo y compromiso para contribuir al crecimiento de las organizaciones. Su sacrificio nos recuerda que el bienestar emocional es la base del verdadero éxito personal y profesional.

**Agradecimientos**

Agradecemos profundamente a Dios por brindarnos la sabiduría y la constancia necesarias para culminar esta investigación con éxito.

Extendemos nuestro agradecimiento a la empresa Arrocería Gelvez por abrir sus puertas y permitir el desarrollo de este estudio en su entorno laboral. Su colaboración y disposición fueron fundamentales para la recolección de información y la comprensión del clima organizacional.

De igual manera, agradecemos a los trabajadores de la empresa, quienes participaron de manera sincera en la encuesta y compartieron sus experiencias con nosotras, haciendo posible la identificación de las necesidades emocionales y las oportunidades de mejora en el clima organizacional de su lugar de trabajo.

A nuestros docentes y asesores, por su orientación académica, sus valiosas observaciones y su compromiso con nuestra formación profesional, que permitieron consolidar los fundamentos teóricos y metodológicos de esta tesis.

Y, por supuesto, a nuestra familia, por ser nuestra fuente primordial de apoyo emocional, por su paciencia en los momentos de cansancio y por acompañarnos con amor en este proceso de crecimiento personal y profesional.

**Contenido**

I. CAPÍTULO .....	13
1.1 El Problema.....	13
1.2 Planteamiento del Problema .....	14
1.3 Formulación .....	15
1.4 Justificación .....	15
1.5 Interrogantes de Investigación .....	17
1.6 Objetivo General.....	17
1.7 Objetivos Específicos.....	17
II. CAPÍTULO .....	18
1.8 Marco Referencial.....	18
1.8.1 Antecedentes del problema .....	18
1.9 Marco referencial.....	19
1.9.1 Marco Institucional.....	19
1.9.2 Marco Social .....	20
1.9.3 Marco Territorial.....	21
1.9.4 Marco Político.....	21
1.9.5 Marco Normativo.....	22
1.9.6 Marco Conceptual.....	23
1.10 Aspectos Teóricos.....	24
1.10.1 Teoría de la Motivación Humana (Maslow, 1943).....	24
1.10.2 Teoría del Apoyo Social y Estrés (Cohen y Wills, 1985).....	25
1.10.3 Modelo PERMA (Seligman, 2011).....	25
III. CAPÍTULO .....	27
1.11 Marco Metodológico.....	27
1.11.1 Naturaleza de la Investigación.....	27
1.11.2 Tipo de Estudio y Enfoque .....	27
1.11.3 Población de Referencia .....	27
1.11.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información.....	29

1.11.5	Técnicas de Análisis y Procesamiento de Datos.....	¡Error! Marcador no definido.
IV.	CAPÍTULO .....	33
1.12	Procesamiento de la Información.....	33
1.12.1	Resultados Sección A – Preguntas Cuantitativas.....	33
1.12.2	Resultados Sección B – Preguntas Cualitativas.....	46
V.	CAPÍTULO .....	48
1.13	Propuesta de Estrategias para el Fortalecimiento del Bienestar Emocional y la Productividad Laboral en Arrocería Gelvez .....	48

BIENESTAR EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD

7

Lista de tablas

Tabla 1 Resultados sección B 46

Tabla 2 Estrategias 48

Lista de figuras

Ilustración 1 Encuesta de bienestar emocional y productividad laboral	33
Ilustración 2 Resultados Global	35
Ilustración 3 Estabilidad emocionalmente durante la jornada laboral	35
Ilustración 4 Reconocimiento del esfuerzo y desempeño	36
Ilustración 5 Comunicación con los compañeros	37
Ilustración 6 Ambiente de trabajo	38
Ilustración 7 Carga laboral	39
Ilustración 8 Apoyo emocional	40
Ilustración 9 Influencia del bienestar emocional en la productividad	41
Ilustración 10 Motivación laboral	42
Ilustración 11 Promoción del bienestar emocional por parte de la empresa	43
Ilustración 12 Equilibrio entre vida laboral y personal	44

**Resumen**

Este proyecto de grado, realizado en la empresa *Arrocera Gelvez* —en el municipio de Cúcuta, Norte de Santander—, tuvo por objetivo analizar la relación entre el bienestar emocional de los colaboradores y la productividad laboral de la empresa. Su propósito fue identificar los factores socioemocionales que influyen en la eficiencia general de la ejecución del trabajo.

La investigación tuvo su desarrollo con un enfoque mixto, de tipo descriptivo y analítico. La información que sirvió como insumo para el robustecimiento de estas páginas fue obtenida por medio de 30 encuestas estructuradas, realizadas a empleados de diversas áreas de Arrocera Gelvez; entre ellas, se pueden mencionar las siguientes dependencias: Sistemas, Servicio al Cliente, Producción, Compras, Contabilidad, Talento Humano, entre otras. Sin embargo, los datos fueron complementados con observaciones directas en el entorno laboral cotidiano y, por supuesto, la revisión de literatura especializada. En su conjunto, las técnicas descritas posibilitaron obtener información confiable y, posteriormente, contrastar los resultados con la literatura académica más reciente sobre bienestar y productividad.

Los resultados señalan una tendencia significativa a la incidencia del bienestar emocional en la productividad de los empleados. Algunos factores como el reconocimiento de las funciones laborales, la comunicación asertiva, el ambiente de trabajo y el equilibrio emocional se identificaron como determinantes en el rendimiento y los índices de productividad de la Empresa. Del mismo modo, se detectó que las limitaciones relacionadas con la falta de programas formales de bienestar y la escasa gestión del estrés laboral influyen en la pérdida en la motivación y el sentido de pertenencia.

En conclusión, se puede decir que tener bienestar emocional es necesario para alcanzar la productividad organizacional y el desarrollo de la persona. El proyecto contribuye a la disciplina de psicología organizacional y gestión del talento humano al evidenciar que la productividad no depende únicamente de incentivos económicos, sino que también lo hace de la estabilidad emocional y las relaciones interpersonales. Finalmente, se sugieren estrategias integrales de bienestar que incrementen satisfacción, motivación y estímulos en el personal, ya que contribuirían a la formación de un ambiente de trabajo sano y productivo.

**Palabras clave:** bienestar emocional; productividad laboral; clima organizacional; motivación; salud ocupacional; gestión del talento humano.

**Abstract**

This degree project, carried out at the company *Arrocera Gelvez* —located in the municipality of Cúcuta, Norte de Santander—, aimed to analyze the relationship between employees' emotional well-being and the company's labor productivity. Its purpose was to identify the socio-emotional factors that influence the overall efficiency of work execution.

The research was developed using a mixed approach, of a descriptive and analytical nature. The information that served as input to strengthen these pages was obtained through 30 structured surveys, conducted with employees from various areas of *Arrocera Gelvez*; among these departments, the following can be mentioned: Systems, Customer Service, Production, Purchases, Accounting, Human Talent, among others. However, the data was complemented with direct observations in the daily work environment and, of course, the review of specialized literature. As a whole, the described techniques made it possible to obtain reliable information and subsequently contrast the results with the most recent academic literature on well-being and productivity.

The results indicate a significant tendency for emotional well-being to impact employee productivity. Factors such as the recognition of job functions, assertive communication, the work environment, and emotional balance were identified as determinants in the company's performance and productivity indices. Similarly, it was detected that limitations related to the lack of formal well-being programs and the scarce management of work stress influence a loss of motivation and a sense of belonging.

In conclusion, it can be said that having emotional well-being is necessary to achieve organizational productivity and personal development. The project contributes to the discipline of organizational psychology and human talent management by demonstrating that productivity does not depend solely on economic incentives, but also on emotional stability and interpersonal relationships. Finally, comprehensive well-being strategies are suggested that increase satisfaction, motivation, and stimuli in personnel, as they would contribute to the formation of a healthy and productive work environment.

**Keywords:** emotional well-being; work productivity; organizational climate; motivation; occupational health; human talent management.

**Introducción**

En el mercado actual, la alta competencia empresarial y cambio constante en los ámbitos laborales, el bienestar emocional de los colaboradores es esencial para el éxito comercial y la sostenibilidad de todas las organizaciones. Las empresas parecen reconocer que las necesidades del talento humano exceden las transacciones económicas y que, por tanto, la remuneración salarial no es un aliciente suficiente para asegurar su retención. A ejemplo de lo anterior, en un estudio llevado a cabo a partir de más de 7900 unidades de negocio y 198.000 empleados de la Gallup Organization Harter, Schmidt y Keyes (2003), se concluyó que, entre mayor sea el nivel de bienestar de los equipos de trabajo, menor es el nivel de ausentismo, mayor la satisfacción de los clientes y, por ende, mayores son los resultados financieros. Pero, además, el bienestar psicológico de los empleados puede servir como elemento de análisis en la predicción del rendimiento laboral y de la intención de renuncia, tal como señalan Wright y Cropanzano (2000). Entonces, la relación entre bienestar emocional y productividad no es un simple ejercicio de asociación mental, sino un fenómeno laboral con antecedentes académicos firmes.

El bienestar emocional, entonces, puede definirse como equilibrio psicológico y afectivo. Tal equilibrio involucra la satisfacción personal, la autoestima, la gestión del estrés, la calidad de las relaciones interpersonales y, sobre todo, el reconocimiento de la labor del colaborador como profesional. De acuerdo con la teoría de las necesidades humanas de Abraham Maslow (1943), “los humanos requieren satisfacer niveles básicos de seguridad, pertenencia y reconocimiento para alcanzar su autorrealización y, por ende, su máximo potencial dentro del ámbito laboral”. Cuando estas causas se ven afectadas, decae el compromiso organizacional, se afecta el clima laboral, y la productividad tiende a disminuir.

En el ámbito empresarial, los empleados emocionalmente estables son más proactivos frente a los retos del trabajo. Sin embargo, muchas organizaciones aún tienen como prioridad los resultados económicos por encima de la salud emocional de su personal. La consecuencia directa de la adopción de criterios de rendimiento capital a expensas del bienestar de los colaboradores son los altos niveles de estrés, agotamiento, conflictos interpersonales y desmotivación.

La Arrocería Gelvez, razón social en la que se llevó a cabo la investigación que se da a conocer en estas páginas, es un emprendimiento familiar, ubicado en el municipio de Cúcuta, Norte de Santander. Su actividad productiva está enfocada en el procesamiento y comercialización de

productos derivados del arroz. El sector agroindustrial no es ajeno a la asociación bienestar-producción. Por supuesto, la productividad se ve impactada por el estado emocional de los empleados, tal como sugieren los resultados de la encuesta sobre bienestar emocional, ejecutada en esta investigación. Entre los hallazgos más relevantes se destacan: niveles elevados de estrés laboral, percepción limitada de reconocimiento, escaso acompañamiento por parte de los superiores, dificultades en la comunicación interna, poca participación en actividades de integración y una débil presencia de acompañamiento psicológico institucional.

Estos resultados son el reflejo de las pocas prácticas de cuidado que la empresa emplea para asegurar el bienestar de sus empleados. Para mitigar los efectos adversos en el equilibrio psicológico y afectivo del personal de la organización, se hace necesaria la planificación e implementación de estrategias orientadas a fortalecer el bienestar emocional de los colaboradores en Arroceras Gelvez. Tanto la intervención temprana en las dinámicas del lugar de trabajo como un cambio en la perspectiva hacia el beneficio del clima organizacional pueden derivar en la maximización de los beneficios económicos para la empresa y la consolidación del buen nivel de satisfacción laboral de sus trabajadores.

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad identificar la relación entre el bienestar emocional y productividad laboral en la empresa Arroceras Gelvez, así como intervenir en algunos factores internos que afectan en el rendimiento de los colaboradores, y proponer una estrategia de intervención en contra de las principales causas de insatisfacción laboral. Dicho estudio por su naturaleza investigativa es de corte descriptivo correlacional y se realiza con un enfoque mixto, apoyado en la aplicación de encuestas, observaciones y revisión documental, lo cual permite realizarse un análisis objetivo de la realidad de los trabajadores y cómo el bienestar emocional de éstos influye en la productividad laboral.

Esta investigación contribuye al fortalecimiento de la gestión del talento humano desde un enfoque integral, centrado en la persona y su equilibrio emocional. Además, ofrece a la empresa herramientas prácticas para mejorar su clima organizacional, reducir el estrés laboral y potenciar la motivación, todo ello en coherencia con los principios de productividad y calidad que caracterizan el establecimiento comercial.

## I. CAPÍTULO

### 1.1 El Problema

En las discusiones contemporáneas, el bienestar emocional de los colaboradores se ha convertido en un componente de especial atención dentro de los establecimientos comerciales, puesto que posee un influjo directo sobre otros aspectos organizacionales, bien sea la eficiencia laboral, el compromiso con las metas y la filosofía de la empresa o la sostenibilidad. El avance de las tecnologías contemporáneas, las transformaciones sociales, la inestabilidad económica, la globalización y otros fenómenos de carácter internacional han generado la urgencia de implementar estrategias innovadoras en el campo de la gestión del talento humano, a modo de contestación ante la volatilidad del mundo actual. Uno de los cambios más significativos es el de la búsqueda del bienestar integral del colaborador como eje primario para la consolidación de la capacidad instalada y el aumento de la producción.

A nivel mundial, el cuidado de la salud mental en el ámbito laboral ha tomado una centralidad inusitada. La Organización Internacional del Trabajo OIT (2022), “ha puesto de manifiesto que el bienestar anímico y psicológico es un elemento imprescindible para un trabajo decente y un progreso humano perdurable. Según esta entidad, disponer de entornos psicosociales apropiados, gozar de seguridad laboral y salvaguardar la dignidad de los empleados son pilares esenciales que ayudan a lograr altos niveles de rendimiento y dedicación dentro de las empresas”. Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS), (2022) “ha señalado que los espacios laborales saludables no solo previenen el desgaste y la tensión, sino que además impulsan el bienestar integral y la eficiencia. En este escenario global, compañías de diferentes industrias han empezado a implementar estrategias enfocadas en el bienestar emocional, el liderazgo empático y proyectos de salud mental en el trabajo, admitiendo que la productividad se ve afectada tanto por la capacidad técnica como por el estado psicológico de sus colaboradores.”

En Colombia, la salud emocional en la esfera laboral se ha consolidado como requisito esencial en la lucha por las políticas de trabajo y de salud ocupacional. Acatando las sugerencias de la OIT, el país ha incorporado el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en su normativa. Se afirma que su “objetivo es asegurar un entorno laboral justo y seguro, fomentando el bienestar físico, mental y social de los colaboradores” (Ministerio del Trabajo de Colombia, 2021). De acuerdo con el Ministerio del Trabajo (2022), “mediante la resolución 2764 de 2022,

[se] han implementado series de iniciativas enfocadas en la prevención de riesgos psicosociales y en la mejora del ambiente laboral, reconociendo que un colaborador con estabilidad emocional es más eficiente, innovador y leal a los objetivos de la institución”. Por tanto, las empresas en Colombia parecen no tener una opción más efectiva que encarar el desafío de consolidar una cultura de bienestar en las organizaciones. La salud emocional, según creemos, se ha de concebir como el pilar fundamental de las estrategias de optimización del rendimiento laboral y la sostenibilidad general de las organizaciones con ánimo de lucro.

En el ámbito regional, Arrocería Gelvez con sede en Cúcuta, Norte de Santander, actúa en un ambiente económico competitivo y dinámico tanto en el sector productivo agrícola como en el industrial. La compañía tiene como desafío mejorar el bienestar emocional de sus colaboradores como factor para incrementar la productividad y mantener un ambiente laboral positivo. Cumpliendo con las directrices del Ministerio de Trabajo y la OIT (2022), “la entidad es consciente de la importancia de implementar estrategias que permitan mantener estable el ánimo, motivar y generar sentido de pertenencia entre sus colaboradores”. De este modo, el bienestar emocional se convierte en una estrategia para tener un buen desempeño laboral, para fortalecer las relaciones interpersonales dentro de la organización y para aportar al desarrollo sostenible de la región.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

El reto actual de las organizaciones con ánimo de lucro consiste en equilibrar la dimensión productiva de la empresa con la dimensión emocional del encargado. En Arrocería Gelvez se ha podido observar que la mayoría de los colaboradores enfrentan una alta cantidad de encargos de trabajo con respecto al tiempo disponible para su ejecución y, en cambio, se ofrece muy poco reconocimiento a las labores realizadas. En consecuencia, el nivel de estrés aumenta, mientras que la motivación interna disminuye. No obstante, el panorama es un poco menos simplista, puesto que a la excesiva asignación de trabajo se suma la monotonía de las tareas, la falta de comunicación asertiva y oportuna entre equipos, la presión externa de los altos mandos para que se cumplan todas las obligaciones previstas en el tiempo asignado y con los estándares de calidad esperados, y la nula atención a las necesidades emocionales del personal.

Estas circunstancias son el causante principal de un clima organizacional hostil y con pocos incentivos emocionales. Tanto la satisfacción del empleado como su desempeño se ven afectados. Por tanto, se puede afirmar que el cuidado del bienestar emocional en el ambiente empresarial no

solo es un acto de cuidado y de responsabilidad humanitaria, sino de utilidades económicas. La incidencia de las malas prácticas de cuidado de las emociones tiene consecuencias a nivel individual y colectivo. De este modo, tienden a ser más frecuentes los conflictos entre compañeros y parece haber un aumento de las ausencias. Además, la fatiga constante tiende a provocar cuellos de botella en los procesos operativos; así que la eficacia global de la compañía se ve comprometida. En ocasiones el cansancio corporal y mental también se relaciona con una mayor tasa de accidentes en el trabajo y con un menor compromiso hacia la organización. Esta realidad condensa la necesidad de investigar en detalle cómo el bienestar emocional de los empleados de Arrocería Gelvez marca su productividad y cómo la empresa puede adecuar políticas de intervención que favorezcan la motivación, el sentido de pertenencia y la conformación de un clima organizacional saludable.

### 1.3 Formulación

¿Qué impacto tiene el bienestar emocional en la productividad de los colaboradores de la empresa Arrocería Gelvez, en el municipio de Cúcuta, Norte de Santander, y cómo la implementación de estrategias adecuadas puede contribuir al fortalecimiento del ambiente laboral y el desempeño del personal?

### 1.4 Justificación

En la dirección de recursos humanos actual, la felicidad en el trabajo se considera uno de los factores clave, pues tiene un impacto directo sobre el grado de motivación de los empleados, sus niveles de compromiso, la productividad y la continuidad de las organizaciones. En un estudio del WEF (2023), se señala que “el 95% de los trabajadores encuestados afirmó que su salud emocional afecta su productividad”. En la empresa Arrocería Gelvez, se ha evidenciado la necesidad de fortalecer el bienestar emocional del personal, con el propósito de generar un entorno laboral saludable en lo que respecta al estado físico y al psicológico, de modo que tenga una repercusión positiva en la eficiencia de los procesos productivos y en su desempeño general. Según OXFORD (2023), “estudios recientes muestran que cuando los colaboradores experimentan mayor bienestar psicológico, la productividad puede incrementarse hasta el 12%”.

El mayor impacto de esta investigación se daría a nivel social, puesto que impactaría de forma directa en el bienestar de más de 30 empleados de la empresa en cuestión. Con la promoción de herramientas prácticas que propendan por su estabilidad emocional, satisfacción laboral y

Comentado [LG1]: Impacto social  
Práctico  
investigación

calidad de vida, se espera el fortalecimiento del clima organizacional y la creación de espacios de trabajo más armoniosos, colaborativos y reguladores de la motivación externa e interna, lo que redundará en una mejor convivencia y en un mayor sentido de pertenencia hacia la empresa. Los colaboradores se benefician en la esfera psicológica, social e incluso doméstica; los directivos encuentran beneficios en un equipo más comprometido, eficiente y estable; y los clientes, al recibir productos y servicios de mayor calidad, resultado de un personal emocionalmente equilibrado y productivo.

Este estudio se orienta desde la Gerencia del Talento Humano con un enfoque práctico y gerencial. El análisis de los datos obtenidos obedecerá a tales principios. Se hace uso de herramientas de apoyo para la toma de decisiones estratégicas, tales como los indicadores de clima organizacional, desempeño y satisfacción laboral, de modo que se obtengan resultados rigurosos y basados en la literatura académica especializada. El sector agroindustrial fungirá como el contexto de aplicación de las categorías académicas consultadas a nivel de predicción de productividad y éxito en su nicho comercial.

La investigación se llevará a cabo con una metodología de enfoque mixto, centrada en las experiencias de los empleados en cuanto a sus emociones, percepciones y puntos de vista. No tiene otra pretensión que comprender cómo es su bienestar emocional y cómo este afecta su desempeño en el trabajo. Para ello, se cuestionarán las vivencias diarias laborales que desembocan en el problema central. La adopción de tal perspectiva permitirá capturar las prácticas que entorpecen el sentido de bienestar emocional en el trabajo, desde la experiencia subjetiva del trabajador. Lo anterior se justifica en la decisión metodológica de hacer énfasis en la persona. Esto permitirá identificar los elementos humanos que intervienen en el aumento y la disminución de la motivación y la productividad. Así, cobra sentido la aplicación de cuestionarios o entrevistas estructuradas al personal de diversas áreas —Sistemas, Atención a Clientes, Producción, Compras, Contabilidad, Recursos Humanos, entre otras—. Estas herramientas contribuyen al análisis del nivel de bienestar emocional de los colaboradores y en base a los resultados, en este caso, se plantearán estrategias para fortalecer el clima organizacional que permitan favorecer la gestión emocional dentro de la empresa.

### 1.5 Interrogantes de Investigación

¿Qué impacto tiene el bienestar emocional en la productividad de los colaboradores de la empresa Arrocera Gelvez, en el municipio de Cúcuta, Norte de Santander, ¿y cómo la implementación de estrategias adecuadas puede contribuir al fortalecimiento del ambiente laboral y el desempeño del personal?

#### Objetivo General

Analizar la relación entre el bienestar emocional y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Arrocera Gelvez, ubicada en el municipio de Cúcuta, Norte de Santander.

### 1.6 Objetivos Específicos

Diagnosticar el nivel de bienestar emocional de los colaboradores de la empresa Arrocera Gelvez, mediante la aplicación de una encuesta que permita identificar los factores emocionales, organizacionales y laborales que inciden en su productividad.

Analizar las percepciones, emociones y apreciaciones de los trabajadores frente a su bienestar emocional, con el fin de comprender cómo dichas condiciones influyen en su desempeño, compromiso y sentido de pertenencia dentro de la organización.

Diseñar estrategias de fortalecimiento del bienestar emocional orientadas a la mejora del clima organizacional y al incremento de la productividad laboral en la empresa Arrocera Gelvez.

## II. CAPÍTULO

### 1.7 Marco Referencial

#### 1.7.1 Antecedentes del problema

En varios países de Latinoamérica se han realizado investigaciones que relacionan el bienestar emocional de los trabajadores con su nivel de productividad, mostrando que las emociones y la salud mental también pesan en los resultados de las empresas. Un ejemplo es el estudio “Salario emocional y productividad laboral en las organizaciones latinoamericanas” de Salas, Arce, Torregrosa y Ospina (2023), publicado en la Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales en Venezuela, donde se examina cómo aspectos como el reconocimiento, cierta flexibilidad en el trabajo y las oportunidades de desarrollo personal influyen en la productividad en algunos contextos latinoamericanos. Allí, los autores demuestran que las empresas que adoptan estrategias de salario emocional logran potenciar así el desempeño y la retención del talento humano. Dicho aporte es relevante para el presente trabajo, ya que orienta la comprensión del bienestar emocional como un elemento estratégico para incrementar la productividad.

De igual manera, Gallo Bernal (2024), en su investigación “El bienestar laboral: una revisión sistemática del salario emocional y su influencia en la satisfacción laboral”, desarrollada en el Repositorio de la Universidad del Bosque, expone la relación entre el salario emocional y la satisfacción laboral, identificando categorías como el reconocimiento, la estabilidad, la comunicación y el equilibrio entre la vida personal y laboral. Este antecedente aporta una base conceptual útil para comprender los factores que inciden en el bienestar de los trabajadores de la empresa Arrocería Gelvez.

Por su parte, Mejía, Chacón, Enamorado-Leiva y Garnica (2019), en su estudio “Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica” desarrollado por la Asociación Médica de Investigación y Servicios en Salud en Lima, Perú, señalan que el estrés laboral proviene de múltiples factores reconocidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS), como la falta de participación en decisiones, el exceso de carga laboral y las malas relaciones interpersonales. Este trabajo contribuye a la presente investigación al resaltar los riesgos psicosociales que deterioran el bienestar emocional y reducen la productividad.

Asimismo, Andrade de Noguera (2023), en “Felicidad laboral, bienestar laboral y subjetividad emocional: una aproximación desde la percepción de los trabajadores”, publicado en la Revista RECAI de México, realiza un estudio cualitativo sobre la percepción de los empleados frente al bienestar y la felicidad en el trabajo. La autora plantea que tres aspectos resultan especialmente decisivos para la satisfacción y el bienestar emocional de los trabajadores: el reconocimiento, un ambiente laboral favorable y la posibilidad de mantener cierto equilibrio entre la vida personal y la vida profesional. Con ello se respalda el enfoque centrado en las personas que orienta este estudio, al poner en primer plano el papel de las emociones dentro de la gestión organizacional.

Para ofrecer antecedentes en el contexto nacional, optamos por mencionar el artículo “¿Cómo afecta la salud mental en la productividad laboral?” de Gaitán, González y Ordóñez (2023). Los autores mencionan que, en consonancia con lo hasta ahora dicho, la salud mental de los empleados tiene una relación directamente proporcional con su desempeño y, en consecuencia, con la sostenibilidad de las empresas. Sus planteamientos nos sirven como base para el análisis del caso de la empresa Arrocería Gélvez, dado que la propuesta es, francamente, similar a la nuestra.

De igual forma, Acero Montoya (2020), en su trabajo de grado “Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento” (Fundación Universidad de América, Repositorio Lumieres), define el estrés laboral como una respuesta emocional y fisiológica ante situaciones adversas en el entorno laboral. Su aporte radica en destacar los efectos negativos del estrés sobre la salud mental y el desempeño del trabajador.

Finalmente, Buitrago Orjuela, Barrera Verdugo y Plazas Serrano (2021), en su artículo “Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención” publicado en la Revista de Investigación en Salud de la Universidad de Boyacá, advierten que el estrés es una condición peligrosa que afecta el bienestar psicológico, cognitivo y fisiológico de los empleados, y proponen medidas preventivas para reducir su impacto.

## **1.8 Marco referencial**

### **1.8.1 Marco Institucional**

Arrocería Gélvez es una empresa ubicada en Cúcuta, Norte de Santander, dedicada a la producción, el procesamiento y la comercialización de arroz, un producto de gran importancia para

la región. A través de estas actividades, la empresa contribuye a la generación de empleo tanto directo como indirecto para la población local.

En cuanto al contexto institucional, tenemos que la productividad de la empresa, al igual que en cualquier organización, se relaciona en gran medida con el bienestar de los trabajadores. Por ende, es imprescindible contar con estrategias de mejoramiento de salud emocional. Aún así, la empresa en la actualidad enfrenta desafíos como mucha carga laboral y no hay programas estructurados de bienestar emocional.

Esta investigación busca aportar al fortalecimiento institucional de Arrocera Gélvez al identificar los factores emocionales que entorpecen la productividad, para así proponer estrategias o políticas internas de bienestar laboral.

### **1.8.2 Marco Social**

En una empresa no son robots los que trabajan (al menos aún no se excluye del todo el factor humano), sino personas; todo un crisol de historias, dificultades, miedos y motivaciones. Por ello, una persona no rendirá lo mismo todos los días, habrá situaciones personales que ocupen su mente durante la jornada laboral, y esto no está mal, pues no se puede reprochar a alguien por ser humano. Al contrario, hay que escuchar, ya que al reconocer la empresa como un todo mayor que la suma de sus partes es evidente que las dificultades personales son también altibajos que reciente la empresa, pues no solo afectan la productividad individual, sino que también erosionan las relaciones del colectivo de trabajadores, propiciando un ambiente laboral pesado.

Es por ello que este estudio pretende generar un aporte social al proponer estrategias que busquen mejorar el ambiente laboral al promover la salud mental y fortalecer las relaciones interpersonales. Así, se intenta no solo aportar al bienestar colectivo dentro de la organización, sino también fortalecer el tejido social que la rodea.

Además, los efectos sociales no se dan solamente dentro de la empresa, pues cuando los trabajadores cuentan con un clima de trabajo favorable y se sienten emocionalmente estables, tienden a reproducir actitudes de respeto, empatía y colaboración en otros espacios de su vida, como la familia o la vida en sociedad.

### **1.8.3 Marco Territorial**

Cúcuta está en el departamento de Norte de Santander, en la frontera con Venezuela. Su ubicación privilegiada como punto de intercambio binacional hace del municipio un foco económico por la alta circulación de productos entre ambos países. Pero también esto lo convierte en un territorio vulnerable, pues las crisis económicas, migratorias y de seguridad son muy recurrentes e impactan antes y con mayor fuerza en esta zona fronteriza que en el resto del país. Estas condiciones repercuten de manera directa en el bienestar emocional de los trabajadores.

En este contexto, Arrocera Gélvez, que desarrolla sus actividades en medio de este escenario de incertidumbre, también resiente estas dinámicas, ya que la volatilidad del costo de vida alimenta preocupaciones constantes entre sus empleados. En este escenario se hace complicado encontrar compromiso en un trabajador cuando este no sabe cómo serán las condiciones socioeconómicas inherentes al territorio en el futuro.

Desde el punto de vista territorial, este estudio permitirá contextualizar cómo el entorno geográfico y socioeconómico influye en las dinámicas internas de la empresa y en la percepción emocional de sus trabajadores, proponiendo alternativas adaptadas a la realidad de la región.

### **1.8.4 Marco Político**

En Colombia, el bienestar laboral y emocional dejó de ser un anexo y entró en la conversación central sobre productividad y derechos. El Gobierno Nacional, retomando lineamientos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS), impulsó acciones para estimular la generación de ambientes de trabajo más seguros y saludables, con foco en riesgos psicosociales y gestión del clima laboral. La Reforma Laboral de 2024 no se encargó de erradicar de golpe las problemáticas que hemos estado exponiendo, pero sí trajo consigo la reapertura de debates en torno a las jornadas, los recargos y la formalización, y la corresponsabilidad de los empleadores en materia de prevención. Por ello, cualquier cambio real estará condicionado por su desarrollo reglamentario y la capacidad de cada empresa para implementarlo. A la par, la Política Nacional de Cuidado (2025) nombre y traza camino a una labor históricamente invisible: sostiene y busca redistribuir para equilibrar vida laboral–personal y cerrar las brechas de género.

En Norte de Santander, la lógica de frontera marca el ritmo. Comercio, servicios y logística operan con rotación alta y turnos largos; allí el bienestar no se decreta, se gestiona: diagnósticos de riesgo psicosocial, encuestas de clima semestrales, pausas activas que realmente se cumplen y rutas de atención claras con EPS y ARL, más allá del papel. Empresas de Cúcuta y su área metropolitana han comenzado a combinar flexibilidades —como teletrabajo parcial para algunas funciones administrativas o con formación en liderazgo para mandos medios— para atacar el tramo en el que suelen atascarse los cambios culturales.

Queremos que la investigación tenga lugar en las intersecciones entre norma y práctica. Así, para bien, se establecen objetivos cuantificables (reducción del ausentismo y de la rotación; mejora en indicadores de clima y satisfacción) y un tablero de seguimiento que vincule resultados cualitativos con decisiones de gestión. También, parece necesario que tome prestados límites: diferencias urbano/rurales, brechas de informalidad y crecimiento/productividad/descanso. En síntesis, al alinearse con la OIT, la OMS, la Reforma Laboral de 2024 y la Política Nacional de Cuidado (2025), la intervención adopta un enfoque pragmático: menos declarativo y más operativo, con responsables, plazos y verificación de resultados en el territorio.

### **1.8.5 Marco Normativo**

Hablar de bienestar emocional en el trabajo implica ir más allá de la simple ausencia de estrés o malestar: supone reconocer un campo de disputa entre la productividad, la dignidad humana y las condiciones materiales de existencia. Detrás de esa noción se despliega un marco normativo que no solo regula, sino que también traduce valores sociales sobre lo que significa “trabajar en condiciones saludables”.

En el plano internacional, los instrumentos de la OIT, como el Convenio 155 y la Recomendación 164, no se limitan a listar obligaciones técnicas; introducen una mirada integral donde el entorno laboral —físico, social y emocional— es inseparable del bienestar del trabajador. Pero en vez de ser simplemente una variable de salud mental de promoción, la OMS pone la salud mental en el corazón del bienestar humano y sostiene que trabajo no debe ser pensado en términos de solo productividad sino como un lugar de lazos, significados y cuidado mutuo.

En el contexto colombiano esta idea se observa —aunque con cortas diferencias— en la Ley 1562 de 2012, la cual reformula el Sistema General de Riesgos Laborales al contemplar a los

factores psicosociales como elementos estructurales del riesgo, y no como simples externalidades de la ejecución individual. La Resolución 2764/2022 da un paso más en este sentido, proponiendo mecanismos de evaluación e intervención más exactos, y reafirmando que la gestión de la salud mental laboral no es un sujet del trabajo decoroso, sino que es una dimensión sustantiva del mismo. A este marco se suman la Ley 2174 de 2021 (“Ley Isaac”), que establece licencias pagadas a los trabajadores que tienen hijos en condiciones graves de salud, y las disposiciones (derogadas y nuevas) de la reforma laboral 2024, para facilitar la conciliación entre vida personal y laboral.

Para la empresa Arrocería Gélvez, este entramado normativo no solo configura un conjunto de obligaciones legales, sino que ofrece el sustento jurídico para el diseño, implementación y evaluación de programas de bienestar emocional dirigidos a sus empleados. En este sentido, las acciones organizacionales en materia de salud mental laboral se enmarcan en la garantía de derechos fundamentales y en la promoción de condiciones de trabajo que mitiguen los factores de riesgo psicosocial y potencien el bienestar subjetivo de los trabajadores.

#### **1.8.6 Marco Conceptual**

Para entender cómo se relacionan el bienestar emocional y la productividad laboral no basta con soltar definiciones abstractas; es necesario aterrizar lo que pasa en la vida cotidiana de las personas que trabajan. Cuando aquí hablamos de bienestar emocional, nos referimos a ese estado relativamente estable en el que la persona no vive apagando incendios internos todo el día, sino que cuenta con recursos para reconocer lo que siente, regularse y relacionarse sin explotar ni tragarse todo.

En este trabajo consideramos la productividad laboral como la capacidad para obtener resultados con sentido y calidad en tiempos razonables, sin exprimir al trabajador hasta dejarlo emocionalmente agotado. No es cuestión de sólo “sacar más”, sino de cómo se saca. A la hora de la verdad esto implica admitir que la productividad no está determinada sólo por manuales, procedimientos e indicadores, sino también por el ánimo diario, por la motivación real con la que la persona va a trabajar y por unas condiciones organizacionales que pueden apoyar o bien sabotear el desempeño. Un trabajador atemorizado en un “todo lo que haga nunca va a ser suficiente” o en un “nadie valora lo que aporta” puede fichar y cumplir horario, pero pocas veces se dejará caer creativamente ni dar lo mejor de sí.

Desde esta perspectiva, la salud mental en el trabajo hace referencia a que el sujeto puede desarrollar su actividad con un determinado grado de satisfacción y de significado, y a que el malestar emocional no se instituya como ruido de fondo constante. No es “estar bien todo el tiempo”, sino que sensaciones como angustia abrumadora, irritabilidad desatada por cualquier motivo o tristeza que hace que cada tarea sea una montaña no obstruyan el panorama. Cuando la salud deja de estar presente, surge el estrés laboral, el cual consideramos como la respuesta física y emocional ante la percepción de que las demandas del trabajo sobrepasan nuestra capacidad. No todo el mundo se desborda igual ni se desborda al mismo tiempo: historia personal, momento vital, y red de apoyo/nula red de apoyo, tienen mucho que ver con cómo ese estrés se vive y se tramita.

En este marco, la inteligencia emocional convierte en potencialidad la oportunidad de identificar lo que uno siente, darle un nombre, y decidir qué hacer con eso y no simplemente reaccionar. Parte del bienestar es también la habilidad para captar el clima emocional de otros, una competencia crucial cuando el trabajo es relacional. Sentir la tensión en un colega, negociar un desacuerdo sin convertirlo en un campo de batalla o saber cuándo una charla difícil debe ser postergada, son toques de danza que siguen sosteniendo el tejido que es el equipo.

El clima organizacional, por su parte, no se limita a si “el ambiente es bueno o malo”; porque se detecta en los matices: en la confianza o la sospecha, en la forma en que se reconoce el esfuerzo o se sanciona el error, y hasta en la posibilidad real de hablar sin miedo. Esa atmósfera compartida es la que termina definiendo si el bienestar y la productividad se potencian entre sí o se asfixian mutuamente.

## **1.9 Aspectos Teóricos**

La calidad de vida relacionada con la salud mental en el trabajo ha sido estudiada desde múltiples visiones psicológicas, sociales y organizativas. Estas teorías apoyan la conexión entre el afecto de un empleado y su rendimiento en la empresa, y brindan una visión clara de por qué es importante fomentar ambientes laborales positivos como fundamento para la productividad y la permanencia organizacional.

### **1.9.1 Teoría de la Motivación Humana (Maslow, 1943)**

Maslow no concebía el bienestar como un lujo, sino como parte integrante en el camino humano hacia la plenitud. En la conocida pirámide, las necesidades básicas como tener

alimentación, dormir y sentirse seguro sustentan otras más elevadas, que incluyen la pertenencia, el reconocimiento y la autorrealización. En el trabajo, esa mentalidad tiene una sencilla pero importante conclusión: nadie puede comprometerse al cien por cien con su trabajo si tiene miedo o si su esfuerzo es ignorado. Cuando alguien está seguro, valorado y tiene la oportunidad de crecer, su energía cambia, el compromiso deja de ser algo que tiene que hacer para convertirse en algo natural que hace como resultado de ese equilibrio.

Esta perspectiva contribuye a explicar la influencia que éstas necesitan satisfacer, las emocionales y socio-relacionales en el trabajo, para impactar en los resultados de los colaboradores en la empresa Arrocería Gélvez.

### **1.9.2 Teoría de la Autodeterminación (Deci y Ryan, 1985)**

Deci y Ryan (1985) afirman que la motivación (externa e interna) hacia el trabajo y el bienestar está atravesada por necesidades psicológicas y determina tres básicas: autonomía, competencia y relaciones interpersonales. No es para nada contraintuitivo pensar, entonces, que cuando los trabajadores tienen cierta capacidad de agencia y decisión sobre sus actividades, son más competentes y podrán experimentar un mayor bienestar respecto al rol que cumple y la importancia de su trabajo. Por tanto, el compromiso con la organización también debería mejorar, puesto que reconoce su propia labor y es reconocido por su red de trabajo inmediata.

### **1.9.3 Teoría del Apoyo Social y Estrés (Cohen y Wills, 1985)**

Esta teoría postula que el estrés con génesis ocupacional está relacionado con altos niveles de cortisol, pero puede mitigarse mediante la percepción de apoyo social. En cambio, el apoyo entre pares en el trabajo, se ha asociado con un mayor índice de satisfacción laboral. Podemos pensar, luego, en la importancia del apoyo social en la disminución de los niveles de estrés. Esta categoría podría ser vital a la hora de sugerir estrategias de intervención para fortalecer la percepción de bienestar en el trabajo de la Arrocería Gélvez.

### **1.9.4 Modelo PERMA (Seligman, 2011)**

El modelo PERMA de Seligman sugiere que el bienestar se construye sobre cinco pilares: emociones positivas, compromiso, relaciones, significado y logros. Así, el bienestar emocional se relaciona con factores internos y externos entrelazados. El sentido de propósito en el trabajo y los

sanos vínculos afectivos se convierten en un fuerte predictor de satisfacción. Esta teoría resulta significativa en términos de orientación para la consolidación del bienestar con un pilar emocional, orientado a la creación de propósito y de redes afectivas.

### III. CAPÍTULO

#### 1.10 Marco Metodológico

##### 1.10.1 Naturaleza de la Investigación

Esta investigación es de naturaleza aplicada, ya que pretende aportar soluciones prácticas a una problemática real de la organización Arrocería Gelvez, y de tipo descriptivo y analítico, dado que busca describir las percepciones de los empleados e identificar la relación entre variables como el bienestar emocional, la motivación y la productividad (Hernández Sampieri et al., 2021). Este enfoque permite comprender cómo el entorno emocional influye en la eficiencia y compromiso del personal administrativo, en línea con los estudios recientes sobre bienestar y rendimiento organizacional (Lucion Loreto et al., 2022).

##### 1.10.2 Tipo de Estudio y Enfoque

La presente investigación se clasifica como descriptivo–correlacional, enmarcada en un diseño no experimental y de corte transversal, bajo un enfoque mixto. Se considera descriptiva porque busca caracterizar las condiciones emocionales y laborales de los colaboradores de la empresa Arrocería Gelvez, identificando las dimensiones más relevantes del bienestar emocional —como la motivación, la comunicación, el reconocimiento y la estabilidad emocional— y su expresión dentro del entorno organizacional.

Es de tipo de correlacional dado que está dirigido a investigar la naturaleza de la conexión entre bienestar emocional y productividad en el contexto de la vida laboral de las empresas. Cabe aclarar que no se pretende intervenir o alterar las condiciones de los trabajadores en el primer momento, pero sí se persigue este propósito *a posteriori*. Es necesario, empero, constatar las relaciones reales entre el sentir y el hacer. La investigación asume que hay que considerar ambos fenómenos de forma simultánea, tratando de develar las complejas imbricaciones que subyacen a la relación. El interés en los resultados radica en la aparición de los ámbitos en los que se debe desplegar la estrategia de mejora; así, se han de abordar las dinámicas propias del entorno laboral que desmejoran el bienestar general de la organización.

El diseño experimental podría ser contrario a los objetivos de este proyecto, dado que no se han de alterar factores para analizar sus consecuencias. Por el contrario, se adopta un diseño no experimental, en tanto que las variables se observan tal como ocurren en su contexto natural, sin ningún tipo de manipulación estandarizada o no estandarizada. Asimismo, el estudio es de corte transversal, ya que la recolección de información se realizó en un único momento, como una instantánea de las vivencias específicas de los trabajadores. Esto implica que el análisis se da desde una visión sincrónica del estado de bienestar emocional y de su incidencia en la productividad.

Dado que se adoptó un enfoque mixto, se han de mostrar las atribuciones específicas de cada enfoque complementario. Como herramienta de la esfera cuantitativa, se aplicaron encuestas estructuradas con escala tipo Likert (1 = totalmente en desacuerdo a 5 = totalmente de acuerdo), orientadas a medir indicadores de estabilidad emocional, motivación, reconocimiento, ambiente laboral y percepción de productividad. Por su parte, el componente cualitativo incorporó preguntas valorativas para recoger apreciaciones personales sobre bienestar emocional, estrés, acompañamiento psicológico, comunicación interna y satisfacción laboral.

La combinación de ambos métodos permitió triangular los resultados numéricos y las percepciones subjetivas, logrando así una comprensión integral del fenómeno organizacional. Este diseño integrador refuerza la validez del estudio al vincular la medición objetiva con la experiencia vivida por los trabajadores, conforme a lo planteado por Tashakkori y Johnson (2020) y Ramírez-Montoya y Lugo-Ocando (2020). De acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2021), este tipo de estudio es pertinente cuando se pretende “describir y analizar la interacción entre variables sociales o humanas en su contexto natural, sin manipularlas, pero con el propósito de interpretar su influencia recíproca”.

### **1.10.3 Población de Referencia**

La investigación abarcó a treinta trabajadores de la empresa Arrocería Gelvez, distribuidos entre las áreas de Sistemas, Servicio al Cliente, Infraestructura, Producción, Compras, Contabilidad y Talento Humano. Este grupo constituye el núcleo operativo de la organización y refleja la diversidad funcional que sostiene su actividad diaria. Dado el tamaño limitado y accesible de la población, se decidió aplicar un censo total, lo que permitió captar la pluralidad de experiencias sin recurrir a procedimientos de inferencia estadística y observar directamente las dinámicas internas del entorno laboral (Otzen y Manterola, 2017).

Es importante enumerar las consideraciones éticas del diseño metodológico. En primer lugar, se reconoce al trabajador como sujeto de saber con privilegio cognitivo sobre sus propias emociones y desarrollo vital. No lo concebimos, entonces, como una simple fuente de datos, sino como un agente con dignidad y cuyo reconocimiento moral supone un principio rector para el desarrollo de la investigación. En coherencia con lo acabado de exponer, la aplicación de la entrevista cuenta con el consentimiento de los participantes. Por supuesto, su aprobación se supedita a la divulgación de los objetivos, sentido y uso académico del estudio. Este paso no fue un trámite formal, sino un gesto de corresponsabilidad investigativa que implicó asegurar la comprensión y el acuerdo consciente sobre la participación.

Las preguntas realizadas y el tono utilizado fueron formulados con sentido ético, orientado a evitar presiones emocionales o compromisos laborales. La intención no es solo evitar posibles influencias sobre las respuestas, sino proponer la sensibilidad de un ambiente de cuidado, al compás de las reflexiones hechas en la etapa teórica. Por supuesto, se atendieron las Pautas Éticas Internacionales para la Investigación con Seres Humanos (Consejo de la Organización Mundial de la Salud, 2021). Los datos fueron procesados sin nombre del participante, a más de impedir la trazabilidad por parte de agentes externos; por tanto, aseguramos que ninguna respuesta pudiera vincularse con la identidad personal o el cargo del participante.

En la gestión documental se respetaron las normas de integridad académica y propiedad intelectual, siguiendo los criterios de citación establecidos por la APA, séptima edición. La atención a estas dimensiones éticas no solo resguarda los derechos de los participantes, sino que preserva la fiabilidad epistemológica del estudio, entendiendo que el rigor científico se sostiene también en la transparencia y en el respeto hacia quienes encarnan el objeto de análisis.

#### ***1.10.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información***

Para la obtención del material empírico se empleó la encuesta estructurada como técnica principal, elaborada exprofeso para este estudio con el fin de cuantificar e interpretar la relación entre bienestar emocional y productividad laboral en el contexto organizacional de la empresa Arrocería Gelvez. La selección de esta técnica responde al objetivo de orientar un instrumento hacia la observación de patrones emocionales y de comportamiento laboral, en lugar de comportamientos aislados, con criterios de comparabilidad y validez interna, y para evitar la dispersión interpretativa propia de los registros exclusivamente narrativos.

Se desarrolló el instrumento partiendo de elucubraciones sobre modelos teóricos de bienestar y motivación (Maslow, 1943; Seligman, 2011) y se estructuró en dos secciones vinculadas que guardan relación con la lógica del método mixto de investigación tomado.

La sección A consistía en una serie de preguntas cerradas de naturaleza cuantitativa, elaboradas con una escala Likert de cinco puntos (1 = totalmente en desacuerdo a 5 = totalmente de acuerdo). Estas preguntas evaluaban aspectos operativos del bienestar emocional—estabilidad, reconocimiento, comunicación, entorno, carga de trabajo, motivación y conciliación entre la vida laboral y personal— considerados como indicadores observables de las condiciones psico organizacionales del colaborador.

La sección B era de naturaleza cualitativa y evaluativa, y contenía preguntas destinadas a evaluar el nivel interpretativo del fenómeno mediante preguntas sobre la percepción del estrés, el apoyo psicológico, la comunicación jerárquica y la satisfacción general. Esta sección del instrumento no solo complementaba los datos cuantitativos, sino que también servía como espacio de yuxtaposición analítica que permitía confrontar las respuestas racionales del cuestionario con el discurso subjetivo del empleado.

La consistencia interna del instrumento, fue verificada a través de un procedimiento de validación por juicio de expertos, que consistió en la participación de profesores con especialización en psicología organizacional y gestión del talento humano. Su revisión consistió en comprobar la adecuación semántica, la consistencia lógica y la equivalencia entre los ítems y las variables investigadas. Después de esta revisión se realizó una prueba piloto con tres trabajadores de la empresa, cuyo análisis sirvió para ordenar los ítems y eliminar ambigüedades, así como para adaptar la escala de valoración para conseguir claridad cognitiva y equivalencia conceptual entre los reactivos.

Este procedimiento de verificación previa, apoyado en los criterios metodológicos de Bracio y Szarucki (2020) y Vebrianto et al. (2020), aseguró que la encuesta cumpliera con los principios de fiabilidad, validez y adecuación contextual, indispensables para la interpretación rigurosa de los resultados en un entorno productivo con dinámicas emocionales específicas.

#### ***1.10.5 Técnicas de Análisis y Procesamiento de Datos***

El tratamiento de la información respondió a la naturaleza dual del diseño metodológico. Se desarrollaron dos procedimientos analíticos —estadístico e interpretativo— concebidos no

como etapas independientes, sino como instancias complementarias de lectura del mismo fenómeno, articuladas mediante un proceso de triangulación epistemológica orientado a la coherencia interna del estudio.

#### **1.10.5.1 Análisis Cuantitativo:**

El contenido de la Sección A fue analizado con estadística descriptiva y asociativa para estimar la estructura interna de las respuestas y la relación entre las variables del bienestar emocional y la productividad. La codificación fue llevada a cabo en Microsoft Excel, donde se estructuró una base de datos que permitió realizar sistemáticamente los cálculos de los indicadores.

Cada reactivo fue calificado en forma ordinal en una escala likert (1 = muy malo, 5 = muy bueno). Con estas ponderaciones se computaron todas las frecuencias absolutas y relativas y además medidas de tendencia central y dispersión, que permitieron ajustar la distribución empírica de las percepciones. Después se realizó un cálculo y análisis de correlación de Pearson, utilizada por su capacidad para medir asociaciones lineales entre variables continuas basadas en escalas ordinales.

La conclusión ( $r \approx 0,65$ ) señaló una correlación positiva moderada, lo que significa que había una relación sistemática entre estabilidad emocional y rendimiento en el trabajo. Desde el punto de vista operativo, un 60 % de los sujetos se situaban en rangos altos de bienestar, y un 65 % reconocía tener episodios de estrés frecuentes. El 40 % manifestó recibir acompañamiento psicológico de forma habitual, mientras que el 70 % identificó el reconocimiento como el estímulo directo de su motivación. La media global de 4,1 refleja una evaluación predominantemente favorable, aunque matizada por la persistencia de tensiones psicosociales.

El análisis estadístico no se limitó tan solo a constatar proporciones, sino que su fin fue el de modelar las tendencias emocionales en función de la productividad, demostrando que el desempeño del trabajador no se ve afectado solamente por la organización técnica del trabajo, sino también por las condiciones subjetivas que regulan la energía afectiva y el sentido de pertenencia del trabajador.

#### **1.10.5.2 Análisis Cualitativo**

La Sección B fue examinada mediante la técnica de codificación temática, orientada a identificar los marcos semánticos desde los cuales los colaboradores interpretan su experiencia

emocional en el ámbito laboral. El corpus textual fue sometido a una codificación abierta, en la que se segmentaron las respuestas y se aislaron unidades de significado vinculadas a emociones, actitudes y valoraciones. Posteriormente, la codificación axial permitió reagrupar dichas unidades en estructuras conceptuales que expresan relaciones entre condiciones, estrategias de afrontamiento y consecuencias percibidas, conforme a los lineamientos de Strauss y Corbin (2002).

De este proceso surgieron cinco categorías analíticas: (1) estrés/carga emocional, (2) reconocimiento/motivación, (3) comunicación/liderazgo, (4) satisfacción/clima organizacional, (5) acompañamiento psicológico. Se evaluó cada categoría en función de la densidad conceptual, la frecuencia discursiva y el valor explicativo en la relación bienestar-productividad.

El resultado fue que las historias relacionadas con reconocimiento y liderazgo empático tenían un formato narrativo similar a las narraciones de estabilidad y desempeño, y las referencias a la sobrecarga y abandono producían cuatro tipos de erosiones emocionales. Esta interpretación hermenéutica se distancia del dato estadístico para reponer la dimensión simbólica de productividad, como fenómeno significativo atravesado por percepciones de justicia, valoración y pertenencia.

La estrategia de realización del estudio se decidió finalmente con el método cuantitativo, a través de una triangulación integradora que permitió contrastar los datos numéricos con las matrices de sentido encontradas. De este encuentro surgió también una conclusión analítica contundente: el bienestar emocional no sólo se asocia a la productividad, sino que la constituye simbólicamente, funcionando como un principio organizador de las prácticas laborales y del nivel de conexión entre el sujeto y la organización.

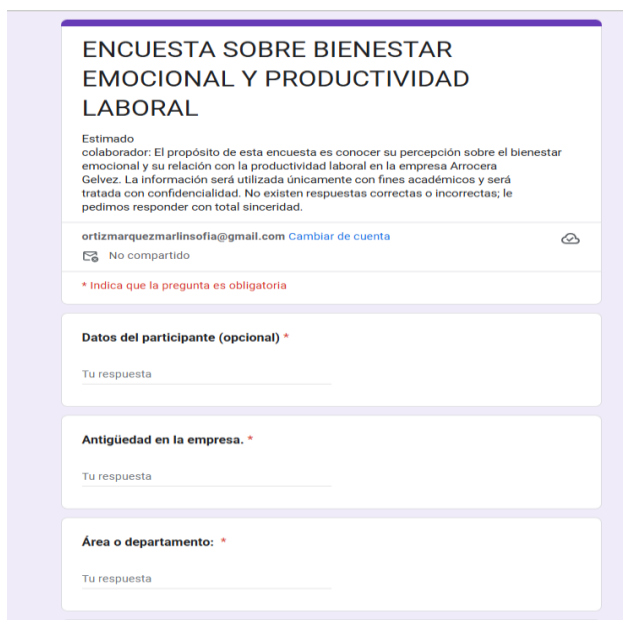
#### IV. CAPÍTULO

##### 1.11 Procesamiento de la Información

###### 1.11.1 Resultados Sección A – Preguntas Cuantitativas

Para dar cumplimiento al objetivo de establecer indicadores de bienestar emocional y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Arrocera Gelvez en el municipio de Cúcuta, Norte de Santander, en acompañamiento de especialistas en gerencia en talento humano, se formuló e implementó una encuesta a través de Google Forms, que contenía una serie de preguntas que permitieron identificar el bienestar emocional y la productividad laboral, con el fin de determinar la fuerza y la dirección de la relación entre ambas variables. En torno a ello, se establecerán estrategias basadas en el bienestar emocional y productividad laboral de los grupos de interés de la empresa Arrocera Gelvez.

Ilustración 1 Encuesta de bienestar emocional y productividad laboral



The image shows a screenshot of a Google Form titled "ENCUESTA SOBRE BIENESTAR EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL". The form is in Spanish and includes the following sections:

- Title:** ENCUESTA SOBRE BIENESTAR EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL
- Introduction:** Estimado colaborador: El propósito de esta encuesta es conocer su percepción sobre el bienestar emocional y su relación con la productividad laboral en la empresa Arrocera Gelvez. La información será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada con confidencialidad. No existen respuestas correctas o incorrectas; le pedimos responder con total sinceridad.
- Contact Information:** ortizmarquezmrlinsofia@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)
- Privacy:** No compartido
- Legend:** \* Indica que la pregunta es obligatoria
- Question 1:** Datos del participante (opcional) \*  
Tu respuesta
- Question 2:** Antigüedad en la empresa. \*  
Tu respuesta
- Question 3:** Área o departamento: \*  
Tu respuesta

Marque con una "X" la opción que mejor refleje su opinión.

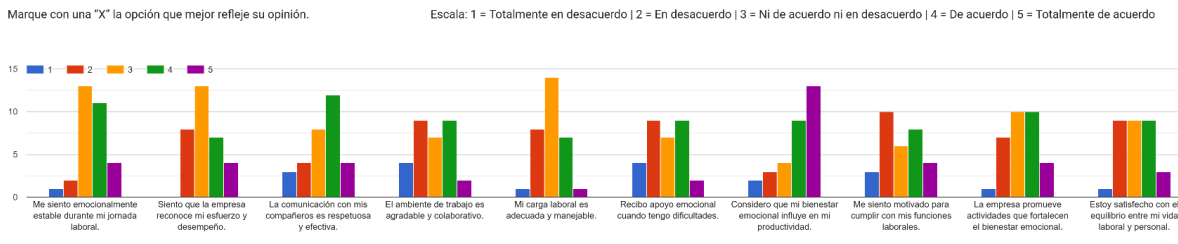
Escala: 1 = Totalmente en desacuerdo | 2 = En desacuerdo | 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 = De acuerdo | 5 = Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
Me siento emocionalmente estable durante mi jornada laboral.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Siento que la empresa reconoce mi esfuerzo y desempeño.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La comunicación con mis compañeros es respetuosa y efectiva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ambiente de trabajo es agradable y colaborativo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mi carga laboral es adecuada y manejable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Recibo apoyo emocional cuando tengo dificultades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Considero que mi bienestar emocional influye en mi productividad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me siento motivado para cumplir con mis funciones laborales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La empresa promueve actividades que fortalecen el bienestar emocional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estoy satisfecho con el equilibrio entre mi vida laboral y personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RESULTADO

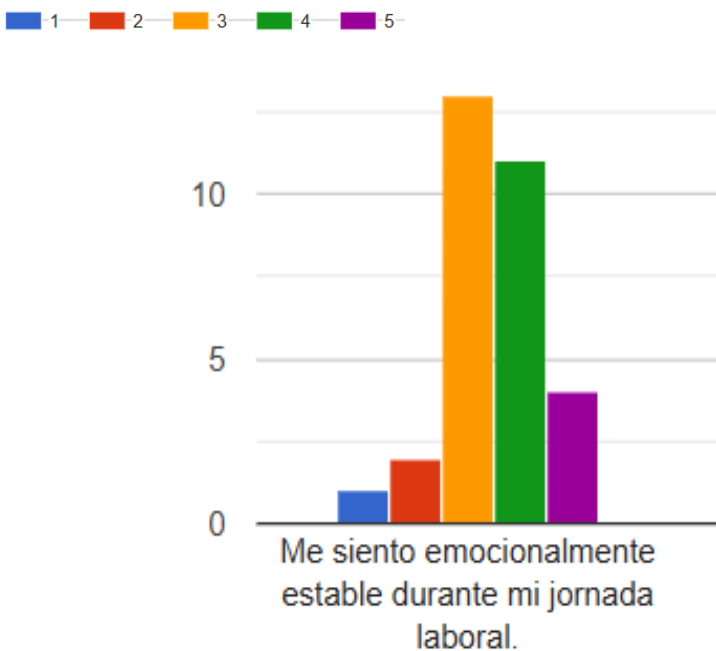
Ilustración 2 Resultados Global



1. *“Me siento emocionalmente estable durante mi jornada laboral.”*

Ilustración 3 Estabilidad emocionalmente durante la jornada laboral

- 1: 2
- 2: 3
- 3: 4
- 4: 12

**4. Promedio aproximado: 3.9.**

Se evidencia que, los resultados muestran una tendencia positiva: la mayoría de los colaboradores se ubican en las opciones 3 (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y 4 (de acuerdo), indicando que la mayor parte del personal se siente emocionalmente estable en su jornada. Esto refleja un clima emocional favorable para el desempeño laboral.

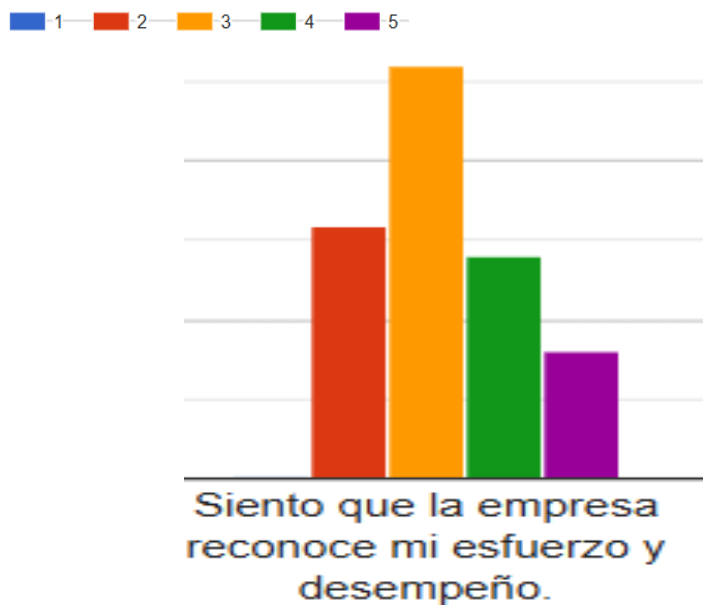
**2. “Siento que la empresa reconoce mi esfuerzo y desempeño.”**

Ilustración 4 Reconocimiento del esfuerzo y desempeño

- 1: 1
- 2: 4
- 3: 6
- 4: 8

5: 14

Promedio aproximado: 4.2



Predomina la opción 3, con un número considerable de respuestas. Lo cual sugiere que los empleados perciben que la empresa reconoce parcialmente su trabajo, aunque aún existe un grupo menor que manifiesta desacuerdo. Este indicador evidencia áreas de mejora en la retroalimentación y los mecanismos de reconocimiento.

**3. “La comunicación con mis compañeros es respetuosa y efectiva.”**

Ilustración 5 Comunicación con los compañeros

1: 2

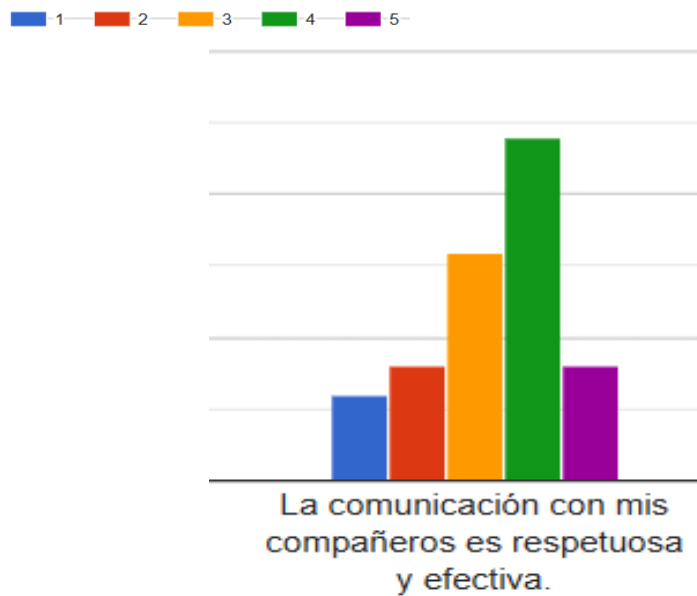
2: 3

3: 5

4: 12

5: 10

Promedio aproximado: 4.1



la opción 4 (De acuerdo) fue la más frecuente, seguida por la 3, reflejando una comunicación respetuosa y efectiva entre los miembros del equipo. Este resultado refuerza la idea de que la cohesión grupal es factor positivo dentro del ambiente laboral.

**4. “El ambiente laboral es agradable y colaborativo”**

Ilustración 6. Ambiente de trabajo.

1: 2

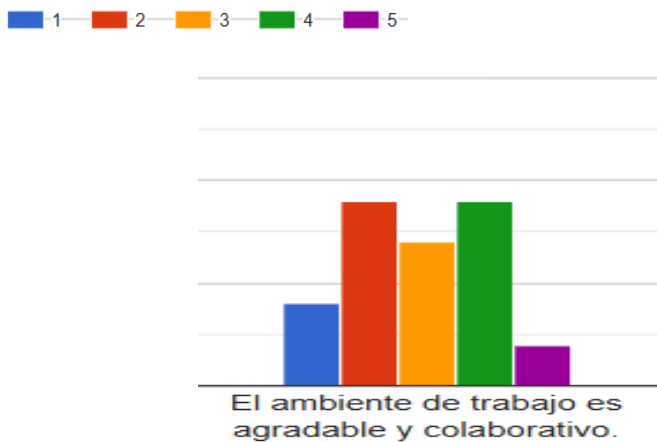
2: 5

3: 6

4: 10

5: 8

**Promedio aproximado: 3.9**



Los resultados exponen concentración en las opciones 2 y 4, lo que indica que los trabajadores perciben el ambiente laboral como agradable y colaborativo, aunque existen percepciones intermedias que sugieren la necesidad de fortalecer aún más el trabajo en equipo y a colaboración entre áreas.

**5. “Mi carga laboral es adecuada y manejable.”**

Ilustración 6 Carga laboral

1: 3

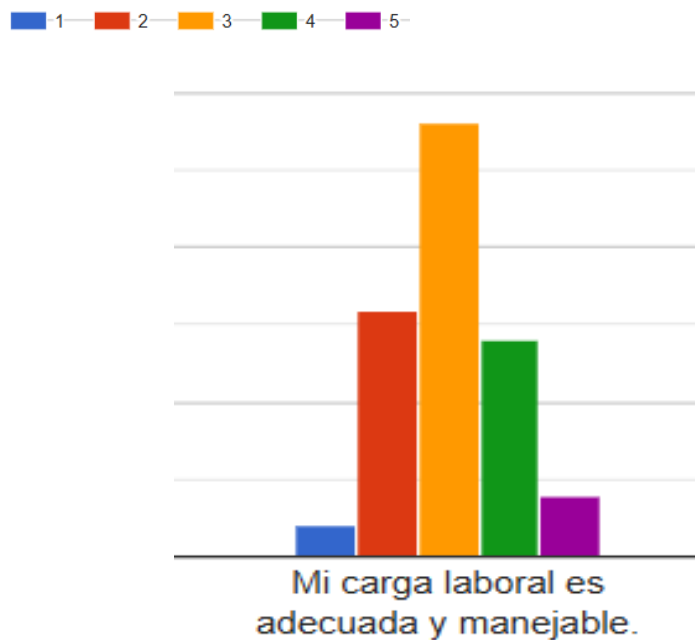
2: 15

3: 5

4: 8

5: 4

Promedio aproximado: 2.9



Aquí se establece Escala un punto débil: predominan las respuestas “en desacuerdo”, tras la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Muchos perciben una carga laboral excesiva.

#### 6. “Recibo apoyo emocional cuando tengo dificultades.”

Ilustración 7 Apoyo emocional

1: 2

2: 5

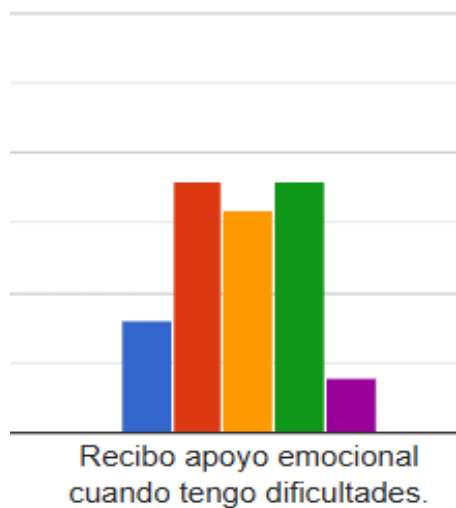
3: 6

4: 9

5: 6

Promedio aproximado: 3.6

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



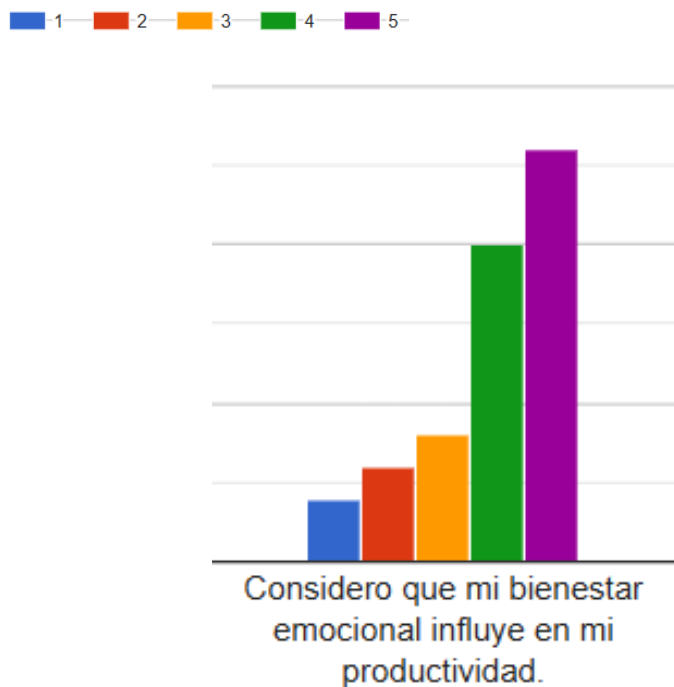
Las respuestas se concentraron entre las opciones 3 y 4, mostrando una percepción moderada de apoyo emocional, pero no de forma totalmente uniforme. Esto podría implicar la conveniencia de implementar estrategias institucionales más formales de acompañamiento emocional.

**7. “Considero que mi bienestar emocional influye en mi productividad.”**

Ilustración 8 Influencia del bienestar emocional en la productividad

- 1: 1
- 2: 3
- 3: 4
- 4: 6

5: 14

**Promedio aproximado: 4.4**

Este ítem obtuvo la mayor puntuación en la opción 5 (color morado), lo que indica un fuerte consenso entre los empleados; la mayoría reconoce que su bienestar emocional impacta directamente en su nivel de productividad. Este resultado evidencia la importancia de promover programas de bienestar psicológico en la empresa.

**8. "Me siento motivado para cumplir con mis funciones laborales."**

Ilustración 9 Motivación laboral

1: 1

2: 3

3: 6

4: 10

5: 8

**Promedio aproximado: 4.0**

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



Se evidencia que los resultados se concentran en las opciones 2 y 4, en las que se observa que un gran número de colaboradores manifiestan que no se sienten motivados para cumplir sus funciones. Este indicador muestra que se deben implementar estrategias de optimismo frente al trabajo y para obtener una buena productividad individual.

**9. “La empresa promueve actividades que fortalezcan el bienestar emocional.”**

Ilustración 10 Promoción del bienestar emocional por parte de la empresa

1: 2

2: 6

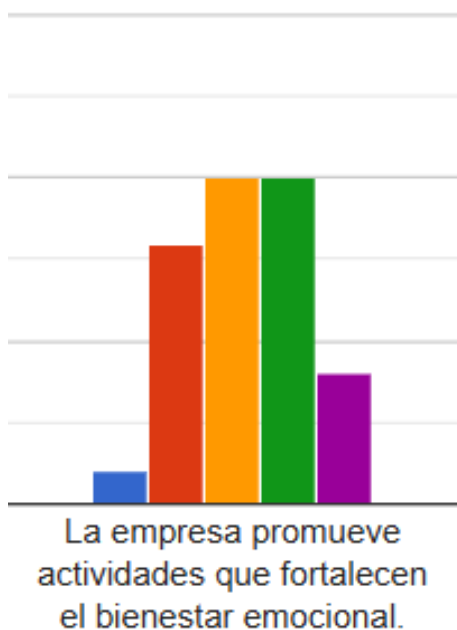
3: 5

4: 10

5: 8

**Promedio aproximado: 3.8**

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



Percepción positiva, aunque todavía puede desarrollarse estrategias más frecuentes y participativas; con margen de mejora en programas de bienestar.

**10. “Estoy satisfecho con el equilibrio entre mi vida laboral y personal.”**

Ilustración 11 Equilibrio entre vida laboral y personal

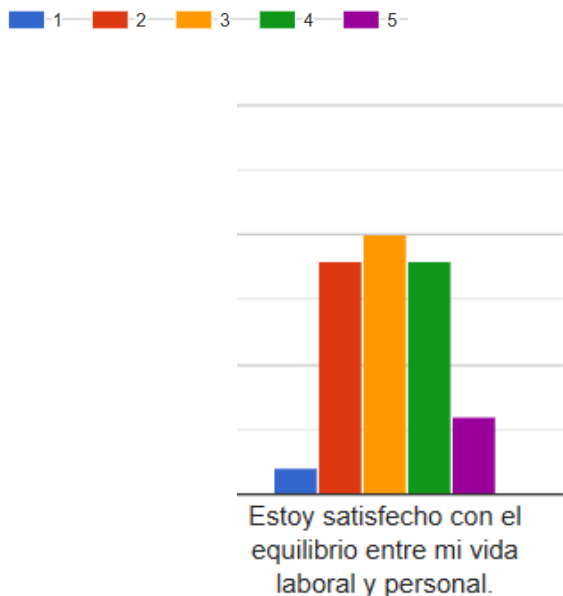
1: 2

2: 4

3: 7

4: 9

5: 8

**Promedio aproximado: 3.8**

Buen equilibrio percibido, pero algunos empleados aún sufren desequilibrios. Esto da un pequeño colchón para mejorar, que es muy necesario, porque este elemento, como se ha mencionado varias veces, es crítico para mantener una productividad sostenible y proteger contra el agotamiento emocional.

Finalmente, los datos cuantitativos indican que el bienestar emocional es uno de los motores principales de la productividad. Aquellos con mayores niveles de estrés y menos reconocimiento son los que tienen menor satisfacción y desempeño, validando de esta manera que la salud emocional es una variable clave para el desempeño organizacional. Por otro lado, para cimentar un ambiente laboral más saludable y motivador, se recomienda robustecer los ya existentes programas de reconocimiento y apoyo emocional.

**1.11.2 Resultados Sección B – Preguntas Cualitativas**

Tabla 1 Resultados sección B

<b>Dimensión evaluada</b>	<b>Nivel promedio</b>	<b>Interpretación</b>	<b>Implicación</b>
<b>Bienestar emocional</b>	4.1 / 5	Positivo, pero con señales de estrés	Mantener programas de bienestar y pausas activas
<b>Estrés laboral</b>	3.2 / 5	Moderado, asociado a carga de trabajo	Reestructurar tareas y fomentar autocuidado
<b>Reconocimiento</b>	3.0 / 5	Bajo	Implementar estrategias de reconocimiento y motivación
<b>Comunicación</b>	3.8 / 5	Adecuada, pero requiere empatía	Fortalecer liderazgo participativo
<b>Productividad percibida</b>	4.0 / 5	Alta cuando hay bienestar emocional	Integrar el bienestar como parte del desempeño

**Estrés laboral:** Los promedios indican que la percepción es entre regular y buena, mostrando que el estrés es un factor presente, relacionado principalmente con la sobrecarga de trabajo y las tareas repetitivas.

**Reconocimiento:** Con respecto a este ítem, el personal considera que hay poco reconocimiento hacia su trabajo. Esta extensión se ha encontrado con una de las puntuaciones más bajas, demostrando la oportunidad de mejorar las prácticas de motivación y retroalimentación.

**Comunicación y liderazgo:** Un gran porcentaje de trabajadores consideró que la comunicación era buena, aunque algunos la consideraban insuficiente en cuanto a la escucha y

retroalimentación. Se propone que podría promoverse una mayor empatía de los liderazgos para favorecer la expresión emocional y la cohesión grupal.

**Acompañamiento psicológico:** Se obtiene baja valoración, confirmando la falta de espacios o programas institucionales para ofrecer sostén emocional.

**Satisfacción emocional y clima laboral:** En general, los empleados se sienten satisfechos con su ambiente laboral, aunque algunos manifiestan deseos de mayor reconocimiento y equilibrio entre carga y descanso.

Los resultados advierten que, si bien el personal de Arrocería Gelvez tiene un bienestar emocional aceptable, hay espacios que impactan directamente en su productividad, siendo estos el estrés, la no valoración y el abandono en el área psicológica.

El estudio también pone de manifiesto la necesidad de incorporar estrategias de bienestar emocional articuladas a la gestión humana, como programas de acompañamiento psicológico, espacios de escucha activa, sistemas de reconocimiento, que potencien la motivación, minimicen el estrés e incrementen la productividad.

## V. CAPÍTULO

### 1.12 Propuesta de Estrategias para el Fortalecimiento del Bienestar Emocional y la Productividad Laboral en Arroceras Gelvez

Después del análisis de la relación entre el bienestar y la productividad emocional, se observaron varias áreas de mejora relacionadas con el estrés en el trabajo, el no reconocimiento, la mínima comunicación y la desmotivación. En contrapartida, se proponen las siguientes estrategias tendientes a promover la salud emocional, el clima organizacional y la productividad del personal:

Tabla 2 Estrategias

Estrategia	Objetivo	Actividades	Tiempo de ejecución
<b>1. Programa de Acompañamiento Psicológico y Apoyo Emocional</b>	Brindar atención y orientación emocional a los colaboradores.	- Sesiones psicológicas individuales y grupales .- Talleres de manejo del estrés. - Línea de orientación emocional confidencial.	6 meses (fase inicial)
<b>2. Espacios de Reconocimiento y Motivación Laboral</b>	Promover la motivación y sentido de pertenencia.	- Programa "Empleado Destacado". - Reconocimientos simbólicos y certificados. - Actividades de integración trimestral.	Trimestral

BIENESTAR EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD

49

<p><b>3. Fortalecimiento de la Comunicación Organizacional</b></p>	<p>Mejorar la comunicación y la cohesión interna.</p>	<p>- Reuniones mensuales de retroalimentación. - Buzón de sugerencias. - Talleres de comunicación asertiva y liderazgo empático.</p>	<p>Permanente</p>
<p><b>4. Promoción del Bienestar Integral y la Calidad de Vida Laboral</b></p>	<p>Fomentar hábitos saludables y equilibrio personal-laboral.</p>	<p>- Pausas activas diarias. - Jornadas de actividad física. - Campañas de salud mental y recreación.</p>	<p>Semestral</p>
<p><b>5. Formación en Inteligencia Emocional y Manejo del Estrés</b></p>	<p>Desarrollar competencias emocionales en los trabajadores.</p>	<p>- Talleres sobre resiliencia e inteligencia emocional. - Capacitaciones para líderes con enfoque humano</p>	<p>4 meses</p>
<p><b>6. Clima Organizacional Participativo</b></p>	<p>Involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones.</p>	<p>- Creación de comité de bienestar. - Encuestas semestrales de satisfacción. - Espacios participativos de innovación.</p>	<p>Permanente</p>

**Conclusiones**

A través del análisis se logró evidenciar que el bienestar emocional incide directamente en la productividad laboral en la empresa Arrocería Gelvez. Los empleados que tienen un buen balance emocional presentan niveles más altos de desempeño, motivación y compromiso con sus roles, lo que indica que la gestión emocional es un elemento clave en el rendimiento organizacional.

También se observaron carencias en el seguimiento psicológico y en los medios internos de comunicación, puesto que una parte relevante de los trabajadores expresó que no recibían apoyo emocional permanente, y que no poseían espacios para plantear sus dudas e inquietudes; haciendo que esto afecte negativamente su motivación y bienestar general.

Además, se encontró que el reconocimiento en el trabajo es un factor importante en la satisfacción de los colaboradores, ya que los empleados que se sienten valorados tienen actitudes más positivas y productivas.

Por el contrario, la sobrecarga de trabajo y la monotonía inducen estrés, desmotivación y agotamiento emocional, repercutiendo negativamente en el clima laboral.

Finalmente, se determina que la mejora del bienestar emocional favorece la mejora del clima organizacional y la retención del capital humano, la cual potencia la eficacia organizacional y su competitividad.

**Recomendaciones:**

Con base en los resultados obtenidos, se sugiere aplicar las estrategias planteadas en este estudio para el fortalecimiento del bienestar emocional y la mejora de la productividad en Arrocería Gelvez. Estas políticas que integran un seguimiento psicológico con mayor comunicación interna y reconocimiento en el lugar de trabajo e impulsos hacia hábitos saludables ayudarán a reducir los factores emocionales que perjudican al personal.

Asimismo, se recomienda fortalecer un programa integral de bienestar emocional que contemple talleres para controlar el estrés, una capacitación en inteligencia emocional y apoyo psicológico con espacios accesibles para todos.

Del mismo modo, es necesario promover y fomentar la comunicación y el liderazgo empático a través de la capacitación de los jefes y coordinadores en habilidades sociales, asertividad y manejo de conflictos, en un contexto de una cultura organizacional más humana y participativa.

Igualmente se aconseja que se institucionalicen políticas que reconozcan y motiven, ya sea a través de símbolos o materiales, que contribuyan a fortalecer el sentimiento de pertenencia y de satisfacción del equipo de trabajo.

Por último, es necesario considerar la evaluación periódica del clima y bienestar organizacional mediante la aplicación de instrumentos que permitan medir el grado de efecto de las estrategias desarrolladas y, en caso de ser necesario, efectuar las modificaciones que contribuyan a conservar un clima laboral sano, armonioso y productivo.

**Referencias**

- Bracio, K., & Szarucki, M. (2020). Mixed methods utilization in innovation management research: A systematic literature review and meta-summary. *Journal of Risk and Financial Management*, 13(11), 252. <https://doi.org/10.3390/jrfm13110252>
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Keyes, C. L. M. (2003). *Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes: A review of the Gallup studies*. In C. L. M. Keyes & J. Haidt (Eds.), *Flourishing: The positive person and the good life* (pp. 205–224). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10594-009>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, M. del P. (2021). *Metodología de la investigación* (7.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Lucion Loreto, B., Cid de Azevedo, S., da Silva, A. G., Malloy-Diniz, L. F., Ornell, F., Mameri Trés, L. M. A., & Kessler, F. H. P. (2022). Well-being at work, productivity, and coping with stress during the COVID-19 pandemic. *Trends in Psychiatry and Psychotherapy*, 44, e20210250. <https://doi.org/10.47626/2237-6089-2021-0250>
- Ministerio del Trabajo de Colombia. (2021). *Guía técnica del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)*. Bogotá D.C.: MinTrabajo. Disponible en: <https://www.mintrabajo.gov.co>
- Organización Internacional del Trabajo & Organización Mundial de la Salud. (2022). *Mental health at work: Policy brief*. Ginebra: OIT y OMS. Disponible en: <https://www.ilo.org>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrategia de la OIT sobre la seguridad y la salud en el trabajo 2014–2016*. Ginebra: OIT. Disponible en: <https://www.ilo.org/safework/info/publications/lang--es/index.htm>
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). *La salud mental en el trabajo: Directrices y políticas*. Ginebra: OIT. Disponible en: <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>

- Organización Mundial de la Salud. (2022). Entornos laborales saludables: Marco para la acción. Ginebra: OMS.  
Disponible en: <https://www.who.int/es/publications>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Sampling techniques on a population study. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Ramírez-Montoya, M.-S., & Lugo-Ocando, J. (2020). Systematic review of mixed methods in the framework of educational innovation. *Comunicar. Media Education Research Journal*, 28(65), 9-20. <https://doi.org/10.3916/C65-2020-01>
- Tashakkori, A., & Johnson, R. B. (2020). *Foundations of Mixed Methods Research: Integrating Quantitative and Qualitative Approaches in the Social and Behavioral Sciences* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Vebrianto, R., Thahir, M., Putriani, Z., Mahartika, I., Ilhami, A., & Diniya. (2020). Mixed methods research: Trends and issues in research methodology. *Bedelau: Journal of Education and Learning*, 1(2), 63-73. <https://doi.org/10.55748/bjel.v1i2.35>
- World Health Organization (2021). *Guidelines on Ethics in Health-Related Research Involving Humans*.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). *Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 84-94. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.84>