

INFLUENCIA DEL BIENESTAR LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE HONESTA AGENCIA DE SEGUROS

LINA MARCELA ORTÍZ LOAIZA

linaortiz9310@gmail.com

CARLOS LEONARDO GONZÁLEZ ZAPATA

leonardo910220@gmail.com

EVELIN MARÍA GUZMAN BRAVO

Emgb85@hotmail.com

Asesora

Diana Isabel Hurtado Hurtado

Facultad de Ciencias Empresariales

Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium

Resumen.

El bienestar laboral al igual que el desempeño en los colaboradores son temas fundamentales en el ámbito organizacional, tanto por los resultados originados para las empresas como por la necesidad de generar una mayor calidad de vida en las personas y ámbitos laborales. El estudio de caso tiene como objetivo lograr describir la influencia del bienestar laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Honesta Agencia de Seguros, la cual se dedica a la comercialización y asesoría de seguros.

Para lograrlo, se utilizó una metodología correlacional de tipo de tipo descriptivo a través de una encuesta para conocer y medir el nivel de bienestar y desempeño laboral que logran percibir los cinco trabajadores que hacen parte de la empresa.

Con los datos obtenidos al emplear la encuesta se realizó el análisis y tabulación de los resultados utilizando gráficos estadísticos para presentar los resultados visuales según cada uno de los factores del cuestionario.

El resultado principal que se obtuvo muestra el alto nivel de importancia que tiene para los colaboradores la implementación de programas o estrategias en cuanto a bienestar laboral, indicando influencia directa e indirecta que se tiene entre bienestar laboral y el desempeño en las labores desarrolladas en la organización.

Por medio de la investigación se pudo concluir que los trabajadores de la empresa Honesta Seguros disponen de un nivel regular en cuanto a bienestar laboral, ya que manifiestan encontrarse en una buena empresa, pero coinciden que, con la creación de un departamento de recursos humanos, se podría mejorar tanto el bienestar como el desempeño dentro de la organización.

Palabras Clave: Bienestar laboral, clima organizacional, desempeño, motivación.

Abstract.

Labor well-being as well as employee performance are fundamental issues in the organizational field, both due to the results generated for companies and the need to generate a higher quality of life in people and work environments. The objective of the case study is to describe the influence of labor well-being on the performance of the workers of the company Honesta Agencia de Seguros, which is dedicated to insurance marketing and consulting.

To achieve this, a descriptive-type correlational methodology was used through a survey to know and measure the level of well-being and job performance that the five workers who are part of the company manage to perceive.

With the data obtained when applying the survey, the tabulation of the results was carried out where statistical graphs were used to present the visual results according to each of the factors of the questionnaire.

The main result obtained indicates the high level of importance that the implementation of programs or strategies in terms of labor well-being has for employees, indicating direct and indirect influence that exists between labor well-being and performance in the work carried out within the organization.

Through the investigation it was concluded that the collaborators of the company Honesta Seguros have a regular level of labor well-being, since they identify that they are in a good company but that with the creation of a human resources department, both the well-being as performance within the Organization.

Keywords: Work well-being, organizational climate, performance, motivation.

I. Introducción

En las empresas colombianas los estudios sobre el bienestar y desempeño laboral han sido muy escasos, a pesar que hace tiempo, el bienestar laboral es uno de los temas más importantes de las organizaciones, debido a que busca conocer la influencia del bienestar de los colaboradores, implementando la motivación, la promoción del desarrollo personal y optar por mantener un adecuado estado de salud. Así, las empresas se verán beneficiadas, al tener en su personal una

fuerza laboral con rendimiento óptimo, mientras tanto, el trabajador se sentirá cómodo y comprometido con el desarrollo de sus actividades de forma comprometida.

Actualmente la empresa Honesta de seguros no cuenta con un departamento de talento humano encargado de administrar el desempeño y bienestar de los trabajadores, siendo este, una debilidad de gran impacto en las organizaciones, por tal razón no se llevan a cabo los procesos de selección, capacitación, inducción y el seguimiento al personal necesarios para obtener los logros propuestos y desarrollar estrategias efectivas para que la empresa sea productiva y competitiva.

Una de las claves para el éxito empresarial es comprometerse con el fortalecimiento de las funciones que desempeñan los colaboradores, donde el recurso humano debe sentirse valorado, cómodo y conforme con la cantidad y calidad de trabajo desarrollado.

Debemos tener claros dos significados los cuales son: bienestar laboral y desempeño laboral. El primero descrito por Giselle Bernal en el portal doctoraki.com donde afirma que, *se entiende en una organización desde un plan o programa que implementa medidas para mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Generalmente, se involucra el desarrollo profesional, personal y familiar.* Por otro lado, el desempeño laboral es descrito por Helmut Sy Corvo como, *la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos.*

Observando dichos significados podemos priorizar el bienestar, que en este caso es una labor que se despliega del área de recursos humanos para mejorar la vida laboral y personal de los empleados de la empresa, logrando así obtener más que personas capacitadas para los puestos de trabajo, personas que sirvan a la comunidad con sentido humano y social.

Honesta agencia de seguros carece de un área de bienestar a pesar de brindar empleos sostenibles, por lo tanto, se convive con mucha presión puesto que se debe mantener a los clientes satisfechos de alguna manera, es decir, que el empleado tiene como principal trabajo estar al tanto de los requerimientos que el cliente necesita, y como bien sabemos, los clientes son un mundo y para el empleado es un mayor esfuerzo tener una asertiva comunicación con ellos al no encontrarse motivado y a gusto con su trabajo.

El objetivo de la presente investigación es lograr describir la influencia del bienestar laboral en el desempeño de los trabajadores de Honesta Agencia de Seguros, partiendo de la pregunta principal formulada a continuación: ¿Cómo impacta la gestión del bienestar en el desempeño laboral de los empleados de Honesta agencia de seguros? De esta manera se da un paso hacia el futuro del talento humano, que, a pesar de ser un tema de máxima atención, no está adaptado en la mayoría de empresas de nuestro país y en especial en la empresa objeto de estudio.

El estímulo (bienestar) y desarrollo (desempeño) también se brinda con nuevas ideas para el mercado, que en nuestro caso son los seguros. Honesta agencia de seguros, brinda una calidad total con el mejoramiento continuo como insumo para los trabajadores y su desempeño.

La metodología que se utilizara en el presente trabajo corresponde a un estudio de caso descriptivo correlacional de tipo cuantitativo – cualitativo, las fuentes primarias será la encuesta aplicada a los colaboradores, con el fin de conocer el diagnostico actual de la empresa, y las fuentes secundarias serán las páginas y bibliografías que se consultaran en internet que aporten y sustenten el problema.

A continuación, se encontrará el marco teórico en el que se definirán el bienestar laboral y el desempeño, así como otros conceptos necesarios para el cumplimiento del objetivo de la investigación, luego se presenta la metodología utilizada para la realización del artículo; terminando con los resultados y las conclusiones obtenidos de analizar los datos cualitativos y cuantitativos expuestos.

II. Marco Teórico.

El talento humano puede ser definido como el grupo de personas que hacen parte de una organización brindando un rendimiento efectivo que ayuda a la empresa a alcanzar unos objetivos o metas propuestas. Mientras que la gestión del talento humano se basa en la correcta práctica de métodos para obtener los mejores candidatos en una empresa, o como se define a continuación:

La gestión del talento humano consiste en las estrategias y técnicas que están diseñadas por el departamento de RRHH para ayudar a las empresas a hacer el mejor uso del capital humano y se centran en atraer, desarrollar, motivar y retener a los trabajadores productivos y comprometidos con la marca. (Puchades, 2019)

Es indudable que la calidad de trabajo y productividad de las empresas dependen en

mayor medida a la correcta gestión de talento humano que desarrollen enfocadas a fortalecer, capacitar y mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, ya que como todo sistema, en este caso la empresa, se debe comenzar el fortalecimiento desde el interior hacia el exterior, enfocándose en el cliente interno para que en el momento de interactuar con los clientes externos, el personal esté motivado y capacitado para hacerlo.

Basados en el párrafo anterior puede entenderse tal y como se explica en un artículo de la revista semana que:

En este sentido, hoy en día no es suficiente para una organización atraer empleados a su empresa, sino que además la estrategia de negocio debe incluir planes y procesos para desarrollar y administrar el recurso humano. En las condiciones del mundo globalizado, para que una organización tenga éxito, es indispensable contar con su capacidad de innovación. (Rodríguez, 2019)

Con la adecuada gestión de talento humano podremos mejorar considerablemente el desempeño laboral de cada uno de los integrantes de cualquier empresa, el cual es un factor vital para la correcta consecución de logros planteados ya que como se menciona en un artículo del blog (bizneo.com, 2020) “Cuando hablamos de desempeño laboral nos estamos refiriendo a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización”, y la mejor manera de lograr identificar las fallas que se presentan en él es a través de evaluaciones en pro de identificar fallas y mejorarlas, no de rotar el personal cada que no se obtengan los resultados idealizados, tal como (Pedraza , Amaya , &

Conde, 2010) mencionan que “las organizaciones en la actualidad deben diseñar y aplicar sistemas de evaluación del desempeño que les permitan identificar de manera oportuna y eficaz las fallas y limitaciones que se registran para corregirlas y garantizar el alcance de los objetivos institucionales”.

De esta manera es más preciso conocer las falencias y fortalezas del personal y desarrollar un plan de bienestar laboral que proporcione fidelidad, gusto por el trabajo y valga la redundancia bienestar para todos los colaboradores, aportando a su vida personal y laboral con un ambiente de trabajo más agradable e inspirador que los motive a realizar mejor sus tareas, ya que, de no ser así, se tienen repercusiones directas sobre el funcionamiento de la empresa.

Al igual que los problemas personales de una persona pueden influir en el trabajo de una persona, también ocurre lo mismo al revés. Si una persona no está contenta en su lugar de trabaja, sea por el motivo que sea, también le afectará a su vida personal. Todo esto genera círculos negativos en la vida de las personas que pueden tener terribles consecuencias para los trabajadores y la empresa. (Caurin, 2018)

Tal como se menciona en (Revista Empresarial & Laboral, 2017) donde se indica que “la productividad de cada trabajador va de la mano con las compensaciones e incentivos que ofrece la organización, lo cual es un factor de gran importancia para lograr un bienestar laboral adecuado y lograr los mejores resultados para la empresa”, se deben otorgar incentivos tangibles e intangibles para aportar al mejoramiento continuo del plan de bienestar ya que como lo

manifiesta (Garrido, 2017) “Es responsabilidad de las empresas no defraudar a sus empleados y emplear todos los esfuerzos y recursos posibles en su bienestar y motivación”.

Es precisamente la motivación el motor fundamental para que los colaboradores reflejen en sus actividades el gusto por el trabajo y las capacidades y habilidades que tienen para llevarlo a cabo, como se menciona en (alfatec, 2021) “La importancia de la motivación en el trabajo es un hecho que cada día es más presente en las empresas. Como bien dijo Einstein, Hay una fuerza motriz más poderosa que el vapor, la electricidad y la energía atómica: la voluntad”. Y es que de nada sirve atraer a los colaboradores más capacitados si la empresa no logra retener el talento ni proporcionar un ambiente o unas condiciones donde puedan dar el ciento por ciento de sí mismos a voluntad, más aún, con la reciente situación vivida a nivel mundial como la ha sido el Covid-19, el cual afecta no solo la salud física de las personas sino también la salud mental y emocional trayendo consigo problemas en los diferentes frentes de la vida de las personas, como en el trabajo por ejemplo, donde se ha visto muy reflejada la falta de motivación por las constantes preocupaciones a causa de la pandemia, tal como se expresa en el siguiente párrafo:

La vida es un continuo viaje de subidas y bajadas. No solo por la pandemia ocasionada por el coronavirus, también por la monotonía y los problemas del día a día. En el trabajo, se manifiestan en forma de desmotivación y, por tanto, en menor productividad, escasa empatía y dificultades en la comunicación (Martín, 2020).

Con lo anterior es notorio que ahora más que nunca es vital propender por motivar al personal

de cada área en las organizaciones, pero de forma analítica y sin generalizar ya que como se puede apreciar a continuación:

Un factor a tener en cuenta es que no todas las personas somos iguales, por lo tanto, la motivación laboral irá siempre ligada a la edad del trabajador y a diversos factores culturales y sociales. Es por esto que la motivación laboral no depende exclusivamente del trabajador, sino también de la empresa para la que trabaja (Infojobs, 2018).

Como se ha recalcado tanto la importancia del bienestar laboral que al mismo tiempo termina influyendo en el desempeño de cada colaborador, se visualiza la importancia y las ventajas con que cuentan las empresas que se tienen dentro de su organización un departamento de recursos humanos que pueda diseñar y poner en marcha planes de incentivos, motivacionales y de superación tanto laboral como personal que brinden mejores condiciones laborales y una mejor remuneración no solo salarial, si no también emocional, haciendo sentir al colaborador como ficha importante de la organización.

Así como lo define la empresa de empleos temporales (Randstad, 2020) “una de las principales prioridades de las compañías, debe ser crear ambientes de trabajo que favorezcan la satisfacción laboral, hacerles saber a los colaboradores que la empresa valora su trabajo, ya que, los empleados satisfechos suelen estar más motivados, más comprometidos y por lo tanto, son más productivos.

El principal objetivo de los incentivos laborales, es generar una recompensa por el buen desempeño y trabajo duro de los colaboradores. Los incentivos son un factor que le permitirán a

tu empresa, atraer y mantener al mejor talento del mercado, sin duda, son un motivo por el que los trabajadores deciden elegir y/o permanecer en una organización.

Los planes de compensaciones se han convertido en una de las formas más eficientes para generar un alto grado de motivación en los trabajadores. Es importante mencionar que existen diferentes tipos de incentivos laborales, para mantener a los colaboradores satisfechos, las empresas no deben preocuparse únicamente por los beneficios económicos, sino también por tomar en cuenta, los posibles salarios emocionales que la organización puede ofrecer.”

Actualmente, el entorno laboral se encuentra en un contexto poco favorable, debido a que se está viviendo en una era de incertidumbres, la llegada del coronavirus ha provocado muchos cambios y para el tema de incentivos y beneficios no es la excepción, es una era donde se debe de valorar y apreciar el talento humano que se tiene en cada organización y a pesar de que la empresa Honesta Seguros actualmente es una microempresa, debe de pensar cómo cuidar y valorar a sus colaboradores debido a que son la raíz clave del crecimiento y desarrollo que a futuro tendrá la empresa.

La gestión humana o talento humano es y debe ser considerada la columna vertebral de cualquier organización, es allí donde coexisten expectativas, necesidades, aspiraciones para desarrollar capacidades individuales y colectivas, si a las personas se les potencia su saber, creatividad e inteligencia las organizaciones tendrán sostenibilidad y desarrollo, como lo recalca la empresa (Gestion&Servicios, 2017) donde afirma que “contar con un recurso humano

feliz, satisfecho y a gusto con su trabajo es un factor fundamental en el crecimiento de una compañía, de modo que las empresas que busquen seguir creciendo deben poner especial cuidado a su empleados e impulsarlos para alcanzar mejores resultados.”

Básicamente se empiezan a detallar las falencias que presenta la empresa frente al termino de bienestar laboral, que principalmente es la carencia de los manuales de funciones que, al no tenerlos descritos, generan gran operatividad y al mismo tiempo estrés laboral afectando tanto la salud mental como física del colaborador. La falta de oportunidades de crecimiento dentro de la misma empresa y la carencia de saber definir los roles entre los diferentes puestos laborales, dan paro a la creación de un clima laboral constantemente pesado y abrumador, ocasionando malestar entre los mismos compañeros al sentir que unos tienen más cargas laborales que otros, al no sentirse útiles, es ahí donde la empresa debe analizar el por qué se genera lo anterior y buscar las correspondientes soluciones para poder continuar con el objetivo principal de la organización sin estancarse o privarse de su crecimiento por obstáculos como lo es el clima laboral, como lo expresan los siguientes párrafos con algunas definiciones e importancia de contar con un buen ambiente laboral:

“La empresa competitiva de hoy, es aquella que está orientada hacia su equipo humano, generando entornos donde se favorecen las relaciones interpersonales basadas en la confianza.” (Pimealdia, 2016)

Un concepto sobre clima organizacional es el siguiente: “El clima organizacional es un

fenómeno relacionado con los factores del sistema organizacional y los elementos psicológicos y motivadores de los trabajadores, percibidos por estos últimos y que determinan su comportamiento en la obtención de los resultados a alcanzar”. (Emprendices.co, 2018)

Otro factor importante que desencadena falencias al no contar con un área de bienestar es la insatisfacción laboral, que afecta el rendimiento laboral y la productividad de la empresa, por lo que se debe de tratar que los colaboradores se encuentren satisfechos laboralmente. Para ello, deben de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y en condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente su rendimiento.

Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual. Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión.

Se considera que el bienestar y la satisfacción laboral son fundamentales para cualquier persona que trabaje, ya sea individualmente o en equipo, ya que es el equilibrio entre lo que desean las personas de un equipo de trabajo y las competencias y habilidades que tiene que desarrollar en el mismo, así el desempeño de los colaboradores tendería a incrementarse cuando suponen que sus jefes o supervisores tienen un interés genuino en su bienestar.

Así como lo define la empresa global de investigación, asesoría y capacitación en talento humano:

El éxito de una organización está estrechamente relacionado con el grado de conformidad de los que trabajan en ella. Según Great Place to Work, a través de un análisis de más de 25 años, los empleados definen como un excelente lugar para trabajar, aquel donde confían en sus jefes, el grado de orgullo que sienten por la empresa, donde cada uno entrega lo mejor de sí y trabaja en equipo en un ambiente de confianza (Greatplacework, s.f.).

III. Metodología.

La metodología utilizada en el presente artículo está enfocada en un estudio de caso descriptivo correlacional de tipo cualitativo donde se consultaron fuentes de información primarias y secundarias entre las cuales se encuentra una encuesta realizada a cinco trabajadores de la empresa Honesta Agencia de Seguros, al igual que páginas web con información relevante relacionada con temas como el impacto del bienestar laboral en el desempeño de los trabajadores, motivación y ambiente laboral.

Inicialmente se realizan consultas de los temas relevantes relacionados directamente con el objetivo del presente artículo para conocer de qué manera impacta la influencia del bienestar laboral en el desempeño de los trabajadores, los puntos más importantes descritos por profesionales en la materia, y los resultados que se han obtenido de los estudios en diferentes estudios relacionados con el enfoque del artículo. Luego se formulan una serie de preguntas contenidas en la encuesta que se les aplicó a los trabajadores de la empresa

Honesta Agencia de Seguros, con el fin de conocer de forma real y libre sus puntos de vista en relación al tema central que se pretende responder con el presente escrito, logrando una participación activa al obtener resultados apropiados para analizar la información obtenida y lograr tabularla para una comprensión más efectiva y concisa.

Se aborda a los colaboradores de la empresa Honesta Agencia de Seguros, los cuales son un total de cinco personas, explicando el motivo de la realización de la encuesta sin proporcionar información relevante que pueda alterar las respuestas que nos suministren para obtener réplicas sinceras y sin manipulación de ningún tipo que afecte el estudio de los resultados. Procedemos a analizar las respuestas obtenidas de las encuestas y observar si el objetivo de la investigación es asertivo de acuerdo al planteamiento inicial para concluir con el planteamiento de los resultados obtenidos.

La información que se obtuvo se analiza a través de gráficos y métodos estadísticos tales como la media y moda en algunas respuestas de los participantes y en las respuestas de contestación abierta, de acuerdo a la opinión o perspectiva de cada encuestado, se comparan con aspectos encontrados entre las páginas web consultadas donde indican los factores a tener en cuenta para implementar o mejorar todo lo relacionado con el bienestar del empleado en pro de no afectar su rendimiento laboral ni personal para que no hayan consecuencias negativas para ellos ni para la empresa.

IV. Narración del caso.

Honesta Agencia de Seguros es una empresa que nació jurídicamente en el mes de julio del año 2019, con el fin de lograr posicionarse como una de las aseguradoras más reconocidas en el mercado de seguros de la ciudad de Cali, se encuentra ubicada dentro de las oficinas de la primera zona franca de servicios en Colombia llamada Zonamerica Calle 36 #128 -321 vía Cali –Jamundí.

Es una microempresa conformada por 5 colaboradores con los siguientes cargos: un gerente, una analista operativa, dos analistas comerciales, una analista de estandarización de procesos y un contador con un contrato laboral tipo outsourcing. Su actividad económica principal es la comercialización y asesoría en todo tipo de seguros tanto de personas como empresariales (vida, salud, hogar, autos, SOAT, pymes, colectivos) además se encuentra vinculada con diferentes aseguradoras líderes en el mercado como lo son: Seguros Sura, Seguros Bolívar y Axa Colpatria.

Actualmente la empresa se encuentra en un nivel de crecimiento y en la construcción de sus diferentes departamentos administrativos que le permitan operar de una forma más organizada y armoniosa para su personal, de igual manera que también les permita continuar creciendo competitivamente en el mercado laboral.

Debido a que en la actualidad todas las funciones administrativas son realizadas por el gerente y la analista operativa que le brinda apoyo en el tema, como lo es en el pago de nómina, reporte de vacaciones e incapacidades médicas, inducciones laborales y toda actividad que se desarrolle en la empresa y el problema que se evidencia actualmente es que por no tener estructurado un

departamento de recursos humanos, están surgiendo varios problemas críticos con el personal como lo son: saturación de carga laboral, ausencia de manuales de funciones, desmotivación laboral, bajo rendimiento, alta rotación del personal, carga excesiva de estrés laboral, etc. Todo esto se puede deducir que es por la falta del área de RRHH que pueda implementar un plan de bienestar laboral adecuado basado en medir y suplir las necesidades de sus colaboradores y así todas estas responsabilidades no continúen a cargo del gerente.

La situación de la empresa puede mejorar con la creación e incorporación de un plan de bienestar laboral en Honesta de Seguros, donde se podrá mejorar el estilo de vida de los empleados dentro de las instalaciones y a su vez el clima laboral mejoraría y por ende el desempeño de todos los colaboradores cambiaría positivamente y se verá reflejado en las actividades laborales diarias, debido a que si el colaborador siente que su trabajo y esfuerzo está siendo reconocido y retribuido de buena manera, él también contribuirá a mejorar sus funciones designadas y al cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.

Poder contar con un área que se encargue de todo lo que tenga que ver con el personal es de suma importancia, así cada vez que la empresa emplee un nuevo colaborador, esta área será la encargada por ejemplo de realizar actividades como de inducción de la empresa y puesto a desempeñar, manual de funciones, permisos, pago de prestaciones sociales, etc. Además de poder realizar actividades que refuercen los vínculos de confianza entre el jefe y colaboradores, que ayude a disminuir la deserción laboral, a mejorar las

capacidades de todo el personal y que motiven al colaborador física y mentalmente.

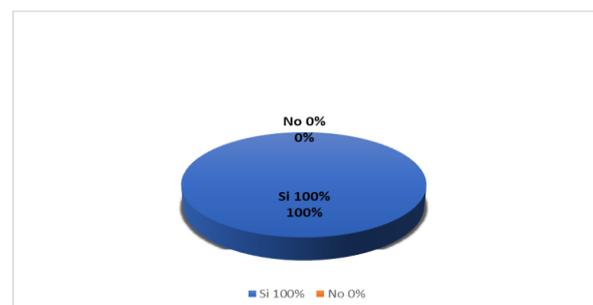
Si los colaboradores están motivados y se sienten cómodos, tendrán un sentimiento de pertenencia y de mejor desempeño hacia la organización, con el cual enfocaran su esfuerzo hacia el bien común de la compañía y no solo el propio.

V. Resultados.

Tabulación y análisis por pregunta.

Se realiza una representación gráfica de acuerdo a las respuestas obtenidas por cada pregunta realizada con el fin de ofrecer una visión acertada de los datos alcanzados y así ofrecer la tabulación de los mismos en un contexto de fácil comprensión, además, cada gráfico va acompañado de una descripción de la interpretación dada a la información recopilada.

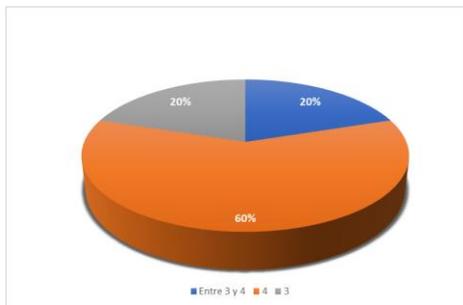
Gráfica 1 ¿Se siente contento de formar parte de la empresa Honesta Seguros?



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos de esta pregunta podemos establecer que el 100% de los trabajadores de Honesta Seguros, les agrada y se sienten contentos de formar parte de la empresa.

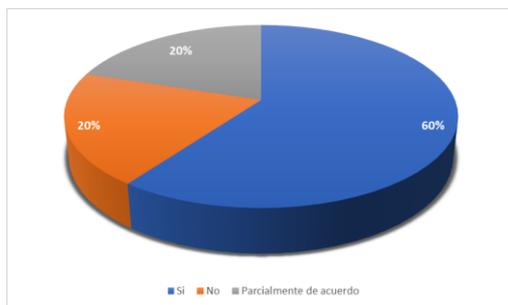
Grafica 2 En una semana de trabajo, en una escala de 1 a 5, ¿qué tan seguido se siente estresado en el trabajo?



Fuente: Elaboración propia.

Acorde a la gráfica anterior podemos concluir que el 60% de los encuestados se sienten estresados en el trabajo y el otro 40% también, pero en una menor proporción de estrés, se considera que se debería manejar un horario flexible y repartir las labores para no sentir una carga laboral.

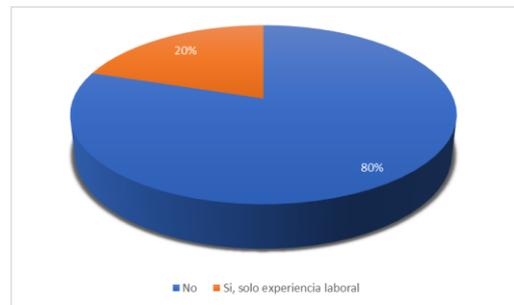
Grafica 3 ¿Consideras que tienes un salario justo con relación a las funciones que ejecutas?



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la gráfica anterior, se puede evidenciar que el 80% considera estar acorde con su salario, mientras que en el 20% se percibe lo contrario. Este resultado invita a realizar una revisión de salarios y funciones con el fin de ofrecer una remuneración justa que satisfaga las necesidades de todos los empleados analizando si algunos están desempeñando mayor cantidad de labores sin remuneración adecuada.

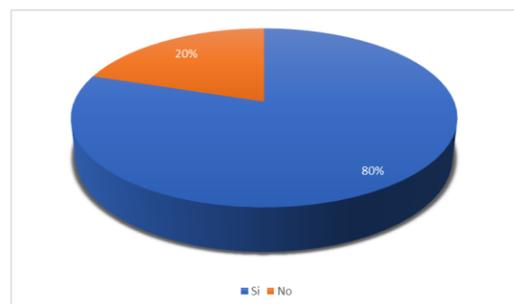
Grafica 4 ¿Consideras que tienes oportunidades de crecimiento en la empresa?



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la gráfica 4, el 80% de los encuestados no consideran tener oportunidad de crecimiento en la empresa, mientras el 20% manifiestan si tenerla, por lo anterior, es necesario fomentar crecimiento laboral de los empleados tanto en el ámbito personal como profesional, de esta manera se puede contar con colaboradores integrales y así proyectar esta imagen de la compañía a los clientes.

Grafica 5 ¿Considera que existe un equilibrio entre su vida personal y la laboral?

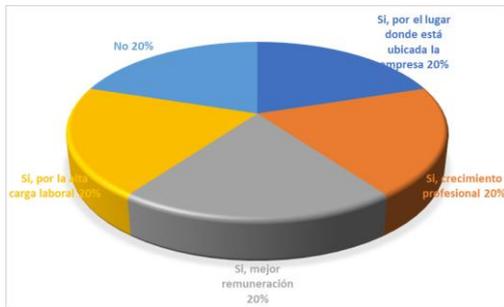


Fuente: Elaboración propia.

En lo evidenciado en la gráfica que antecede, podemos establecer que el 80% de los empleados sienten que, si existe un equilibrio entre su vida personal y laboral, entre tanto el 20% no lo considera así, es importante enfatizar en la importancia de tener equilibrio entre ambos aspectos velando por la correcta distribución del

tiempo en las funciones desempeñadas para aumentar la proactividad.

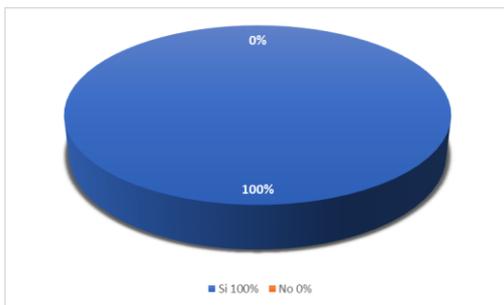
Grafica 6 ¿Alguna vez has pensado en buscar otra alternativa laboral? De ser afirmativa ¿Cuál es la razón principal?



Fuente: Elaboración propia.

Tal como se muestra en la gráfica 6, el 80% de los colaboradores si ha considerado buscar otras alternativas laborales, mientras el 20% se siente conforme y no manifiesta buscar un cambio, para ello debemos analizar las razones que conlleven a considerar un cambio laboral ya que se corre un riesgo muy alto de posible deserción que, en caso de ser simultánea, colocaría en apuros a la empresa para cubrir las vacantes de manera adecuada.

Grafica 7 ¿Recomendarías la empresa a un amigo(a) que busca empleo?

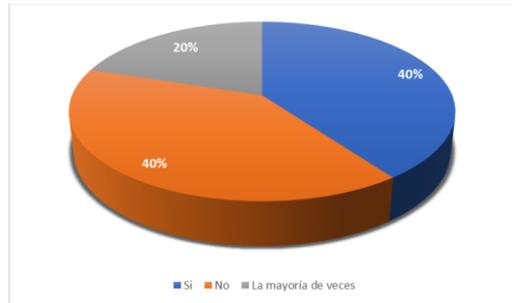


Fuente: Elaboración propia.

Como se visualiza en la gráfica previa el 100% de los empleados si recomendaría la empresa para laborar, esto nos indica que a pesar de las dificultades que puedan percibir muestran lealtad hacia la compañía, por lo tanto, se recomendaría

invertir en los colaboradores para multiplicar aún más el gusto o la recomendación hacia la empresa lo cual repercute directamente en una buena imagen tanto interna como externa.

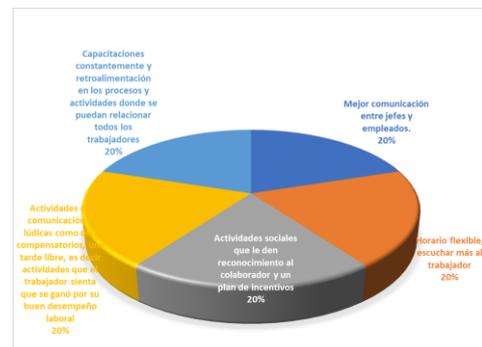
Grafica 8 ¿Consideras que la empresa se preocupa por tu bienestar laboral?



Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica anterior se evidencia que el 40% de los colaboradores sienten que la empresa se preocupa por el bienestar laboral, mientras el 40% restante no lo considera así y un 20% no se siente del todo satisfecho, en pro de mejorar esta percepción consideramos necesario crear un plan de bienestar laboral en donde se muestre lo importantes que son los trabajadores para la empresa, lo cual genera motivación y sentido de pertenencia, mejorando el ambiente laboral en la compañía.

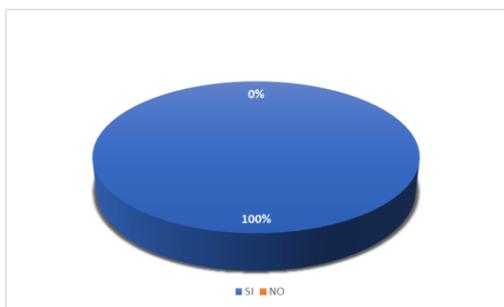
Grafica 9 ¿Qué estrategias le propones a la empresa que implemente para lograr el bienestar laboral?



Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica anterior se evidencia la activa participación en cuanto a lo que consideran los empleados que debería implementar la empresa en pro del bienestar laboral, debido a ello, se recomendaría realizar un diagnóstico a través de la percepción de los empleados frente a qué actividades les gustaría que la empresa implemente invitando a una participación activa e incluyente en donde se sientan parte de la compañía y que sus opiniones son valiosas y reconocidas.

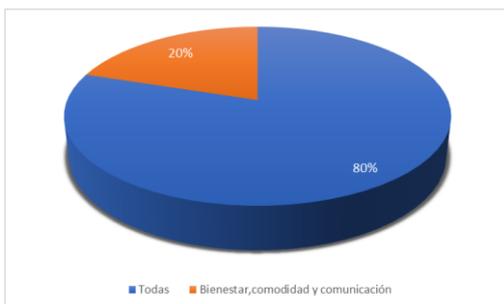
Grafica 10 ¿Crees que la forma en que te sientes en la empresa influye en tu desempeño laboral?



Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en el gráfico el 100% de los empleados manifiestan que la manera de cómo se sienten si influyen en el desempeño laboral, una de los factores más importantes es la motivación ya que a través de ella pueden contribuir a los objetivos propuestos por la empresa y alcanzarlos de forma eficaz y eficiente.

Grafica N°11 ¿Qué considera usted que debe ofrecer la empresa a sus colaboradores para obtener un buen desempeño laboral?



Fuente: Elaboración propia.

Con base en la gráfica anterior, el 80% de los empleados considera que la empresa debe ofrecer bienestar, comodidad, comunicación, seguridad y confianza para que los trabajadores puedan obtener un buen desempeño laboral y el 20% considera importante la comunicación, la comodidad y el bienestar, podemos concluir que cada vez es más evidente la importancia de invertir en el personal interno de la empresa para obtener mejores resultados y que los colaboradores son conscientes de esto, demostrando que la tendencia al futuro no solo son las organizaciones que mejor remuneración económica ofrezcan sino también factores que aporten al bienestar laboral y personal de sus trabajadores.

Con base en las respuestas obtenidas a través de la encuesta realizada, podemos deducir que el bienestar laboral, entendiéndose como el conjunto de factores, no solo económicos, con los que interactúa el trabajador, tienen una relación directa con el desempeño laboral, ya que al consultar directamente a los colaboradores sobre este tema específico, se obtuvo un ciento por ciento de afirmación desde la perspectiva de cada uno de los colaboradores de Honesta Agencia de Seguros sobre su consideración de si la forma en que se sienten en la empresa se refleja en su desempeño laboral. Adicional se puede evidenciar que incluso los colaboradores no colocan en primer lugar el reconocimiento económico en relación con el bienestar sino factores como comunicación, comodidad, seguridad, entre otras, indicando que no siempre prima el dinero cuando hablamos de bienestar laboral.

Por otro lado, en respuesta a ¿cómo impacta la gestión del bienestar en el desempeño laboral?, encontramos que una indebida o nula gestión tiene un impacto negativo muy marcado en los colaboradores de la empresa, ya que se exponen a altos niveles de estrés y desmotivación principalmente, el primero evidenciado en las respuestas obtenidas en la pregunta de la encuesta donde se consultaba qué tan seguido en un nivel del 1 al 5 se sentían estresados en el trabajo, en donde la mayor parte de respuestas obtuvo una puntuación de 4, y la desmotivación se ve marcada cuando expresan que no creen tener oportunidades de crecimiento en la empresa, como respuesta a cuando se les consulta si considera que tienen oportunidades de crecimiento en la empresa, y que gran parte no cree que la empresa se preocupe por el bienestar de los colaboradores cuando contestan a la pregunta relacionada con considerar que la empresa se preocupa por su bienestar laboral.

Adicionalmente, se refleja el interés que demostraron los encuestados cuando se les consultó qué estrategias les gustaría que la empresa implemente en materia de bienestar laboral, en donde hubo diversidad de propuestas, lo que indica la ausencia de dichas estrategias enfocadas al bienestar de la fuerza laboral de la empresa o que no se les comunica asertivamente de las actividades que implementa la empresa en función del bienestar laboral.

Lo descrito anteriormente, evidencia el problema de la investigación mostrando la necesidad de la empresa por crear un departamento que se encargue de la selección, desarrollo y bienestar de los trabajadores, ofreciendo un factor de diferenciación frente a otras empresas en

crecimiento tanto en el sector económico en que se desenvuelve, como en el contexto empresarial colombiano donde no se ha adoptado aún una cultura que valore y de la importancia al bienestar de los trabajadores para impulsar la eficiencia de las empresas y elevar el rendimiento general de las empresas, ya que como lo describe (Caurin, 2018) “Si una persona no está contenta en su lugar de trabajo, sea por el motivo que sea, también le afectará a su vida personal”, esto a su vez repercute también en el desempeño de sus funciones, y es que la empresa no solo debe velar por la sostenibilidad y fluidez financiera sino principalmente por el bienestar de su fuerza laboral como lo manifiesta (Garrido, 2017) “Es responsabilidad de las empresas no defraudar a sus empleados y emplear todos los esfuerzos y recursos posibles en su bienestar y motivación”, de esta manera se obtiene un bienestar mutuo y se trabaja en equipo para alcanzar los objetivos propuestos mejorando notablemente la relación empleador-empleado como se describe en (Gestion&Servicios, 2017) donde se menciona que “contar con un recurso humano feliz, satisfecho y a gusto con su trabajo es un factor fundamental en el crecimiento de una compañía, de modo que las empresas que busquen seguir creciendo deben poner especial cuidado a su empleados.”

VI. CONCLUSIONES

- Se concluye a través del estudio del proyecto, que la ausencia de un área de Talento Humano en Honesta Seguros influye negativamente en los colaboradores y su falta de motivación laboral, la cual se ve reflejada directamente en la productividad y eficiencia del empleado frente a su trabajo diario, sin dar lugar a la generación de estrategias que

puedan incentivar una mayor productividad y bienestar laboral.

- Se lograrían obtener trabajadores eficientes y motivados, capacitados en forma permanente y continua, remunerados en función de su desempeño, habilidades y destrezas para que apliquen en cada una de las actividades que realicen en beneficio personal y de la empresa si se implementan programas directamente relacionados con el desarrollo y talento humano.
- A pesar de que las encuestas se realizaron asegurando la mayor discreción a los trabajadores de Honesta Agencia de Seguros, se tiene un limitante al no tener total certeza de que sus respuestas fueran completamente acordes a sus pensamientos verdaderos en función de su percepción del enfoque de la empresa hacia el bienestar laboral, sin embargo, se pudo evidenciar que en su mayoría las respuestas apuntan a que la organización carece totalmente de un departamento o área que se encargue del desarrollo del personal y la motivación para hacerla un lugar ideal para crecer personal y profesionalmente.
- Se concluye que la falta de gestión del bienestar afecta directamente en el desempeño laboral de los colaboradores ya que como infieren gran cantidad de artículos consultados para la realización del presente artículo y las respuestas de los colaboradores en la encuesta realizada, se logra percibir la importancia de implementar estrategias que aporten valor agregado a la vida laboral y personal de los empleados porque de esta manera se tendrá un personal motivado, con sentido de pertenencia hacia la compañía,

ofreciendo todo su potencial en función de crecer personal, social y colectivamente aportando beneficios directos a la empresa al tener trabajadores capacitados y con un alto grado de mejora continua para el alcance de las metas y logros propuestos.

- De igual manera se puede concluir que, dependiendo de los recursos económicos de la empresa, es importante implementar estrategias de mejora continua que logren conservar a los colaboradores en un ambiente laboral adecuado que los motive a ofrecer todas sus capacidades y por lo tanto aumente su productividad y creatividad, de igual forma brindar espacios adecuados para el desarrollo tanto personal como profesional.
- Para finalizar, con toda la investigación que se plasmó en el artículo se logró evidenciar una gran falencia que se está viviendo en la empresa desde sus inicios, brindándole así al gerente de Honesta Seguros una alternativa de solución al problema que afecta su capital humano, el cual es parte esencial de su desarrollo y funcionamiento diario, a través de observación y escucha de sus trabajadores tal como se realizó con la encuesta aplicada en pro de mejorar en conjunto.

Referencias Bibliográficas.

- alfatec. (14 de Enero de 2021). *alfatecsistemas.es*. Obtenido de <https://alfatecsistemas.es/la-importancia-de-la-motivacion-en-el-trabajo/>
- bizneo.com*. (2 de Marzo de 2020). Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Caurin, J. (13 de Septiembre de 2018). *emprendepyme.net*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/bien-estar-laboral>
- Emprendices.co*. (10 de mayo de 2018). Obtenido de <https://www.emprendices.co/la-importancia-del-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones/>
- Garrido, I. (29 de Septiembre de 2017). *empresas.infoempleo.com*. Obtenido de <https://empresas.infoempleo.com/hrtr-ends/10-medidas-fomentar-bienestar-los-empleados>
- Gestion&Servicios*. (15 de diciembre de 2017). Obtenido de <http://www.gestionyservicios.com.co/importancia-del-talento-humano-para-el-crecimiento-de-su-empresa/>
- Gestion&Servicios*. (15 de Diciembre de 2017). Obtenido de <http://www.gestionyservicios.com.co/importancia-del-talento-humano-para-el-crecimiento-de-su-empresa/>
- Greatplacework*. (s.f.). Obtenido de <https://www.greatplacetowork.com.co/es/consultoria-alias-2/quienes-somos>
- Infojobs. (23 de Marzo de 2018). *recursos-humanos.infojobs.net*. Obtenido de <https://recursos-humanos.infojobs.net/motivar-a-empleados-para-ganar-eficiencia>
- Martín, E. (3 de Diciembre de 2020). *grupocibernos.com*. Obtenido de <https://www.grupocibernos.com/blog/la-importancia-de-la-motivacion-de-los-trabajadores-en-una-empresa>
- Pedraza , E., Amaya , G., & Conde, M. (Septiembre de 2010). <http://ve.scielo.org/>. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Pimealdia*. (29 de mayo de 2016). Obtenido de <https://www.pimealdia.org/es/quina-importancia-clima-laboral/>
- Puchades, D. (23 de Octubre de 2019). <https://negokai.com/>. Obtenido de <https://negokai.com/talento-humano-definicion-proceso-y-tendencias.html>
- Randstad*. (2020). Obtenido de <https://www.randstad.com.mx/tendencias-360/employer-branding/importancia-de-los-incentivos-laborales-durante-covid/#:~:text=El%20principal%20objetivo%20de%20los, trabajo%20duro%20de%20los%20colaboradores.&text=Ofrece%20a%20tus%20empleados%20la, Demuestra%20>
- Revista Empresarial & Laboral. (2017). *revistaempresarial.com*. Obtenido de <https://revistaempresarial.com/empresas/razones-para-implementar-programas-de-bienestar-laboral/>
- Rodríguez, J. E. (23 de Junio de 2019). *www.semana.com*. Obtenido de <https://www.semana.com/empresas/articulo/gestion-de-talento-humano-un-encargo-estrategico-para-el-desarrollo-de-la-organizacion-por-jorge-enrique-rodriguez/273521/>

