



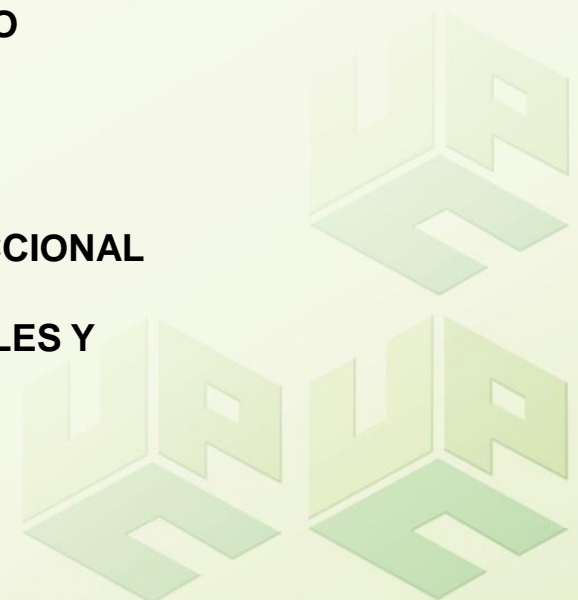
**ANÁLISIS DEL BIENESTAR LABORAL DE LA GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA DE
SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUACHICA ESPA S.A ESP**

PROYECTO DE GRADO

**ERICK JOSUE HERNANDEZ GONZALEZ
MARIAN YISETH JAIMES PIMIENTA**

**KATHERINE ISABEL SOTO ASCANIO
DIRECTORA DEL PROYECTO**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR SECCIONAL
AGUACHICA
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y
ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AGUACHICA
2023 - II**

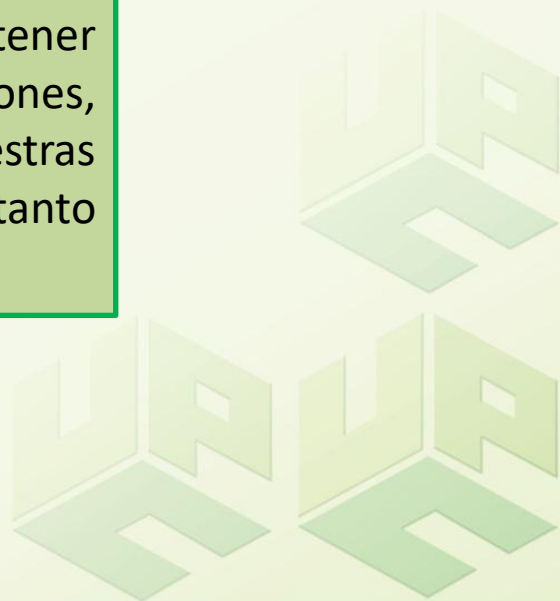


La presente investigación tiene como finalidad del del bienestar laboral de la gestión del talento humano en la empresa de Servicios Públicos de Aguachica ESPA S.A ESP y su relación con la productividad. En tal sentido dicha empresa es prestadora de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en el área urbana del municipio de Aguachica, y permanece constante ante los cambios ya sean del personal, así como también de los equipos tecnológicos y adecuaciones de sus mobiliarios, buscando la satisfacción de sus nuestros clientes.





El bienestar laboral se centra en la percepción personal y colectiva de las situaciones y limitaciones del ámbito profesional. El sentido de estas realidades tiene consecuencias físicas, psicológicas, emocionales y psicosociales para cada individuo y se traduce en un cierto nivel de eficiencia para la empresa . Para lograr un bienestar laboral, es importante considerar varios elementos, como crear emociones positivas, tener compromiso, mejorar las relaciones, conocer el propósito de nuestras acciones y tener logros, tanto individuales como colectivos



Esta investigación se hace con el fin de lograr medir las dimensiones de la gestión del Talento Humano, especialmente las que tienen que ver con la cultura organizacional y el bienestar laboral de los trabajadores de la empresa de servicios públicos de Aguachica, Cesar. Con el fin de brindar una guía de mejoramiento para la empresa y empleados, que contribuyan a un ambiente laboral más sano que ayude a perfeccionar un buen servicio a la comunidad de Aguachica.



TIPO DE INVESTIGACIÓN POBLACIÓN, MUESTRA.

Este estudio se enmarca en un tipo de investigación cualitativa; El diseño metodológico responde a la investigación acción, cuya finalidad es “comprender y resolver problemáticas específicas de una colectividad vinculadas a un ambiente, frecuentemente aplicando la teoría y mejores prácticas de acuerdo con el planteamiento”.



GENERAL

Analizar del Bienestar Laboral dentro de la Gestión del Talento Humano en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica ESPA S.A. ESP

ESPECIFICOS

- Elaborar un diagnóstico del manejo de la gestión del talento humano en la empresa de servicios públicos.
- Contrastar el manejo de la gestión del talento humano de la empresa, frente a modelos óptimos.
- Proponer un modelo de mejoramiento para la cultura organizacional y su bienestar laboral en los empleados de la ESPA, que contribuya a aumentar su productividad.



Elaborar un diagnóstico del manejo de la gestión del talento humano en la empresa de servicios públicos.

se examinan y mejoran los sistemas y prácticas de la comunicación interna y externa de una organización en todos sus niveles.

Encuesta realizada como instrumento de recolección de datos de la investigación académica denominada bienestar laboral de los trabajadores de la empresa de servicios públicos de Aguachica, Cesar.

Entrevista realizada como instrumento de recolección de datos de la investigación académica denominada cultura organizacional de la parte administrativa de la empresa de servicios públicos de Aguachica, Cesar.



DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS

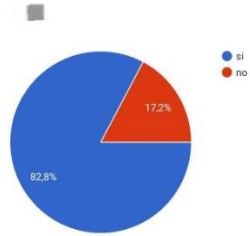
MATRIZ FODA – Empresa de Servicios de Aguachica ESPA S.A. ESP					
FACTOR	ITEM	POSITIVO	ITEM	NEGATIVO	FACTOR
		FORTALEZAS		AMENAZAS	
	F1	Identidad apropiada por parte de los usuarios por ser la empresa del Municipio, que presta los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, gracias al buen servicio del cliente prestado por parte de los trabajadores.	A1	El entorno político cambiante puede afectar la gestión de recursos, inversiones, mejoras entre otras, afectando la contratación de la empresa.	
	F2	Experiencia de más de 25 años en la prestación de Servicios públicos domiciliarios, por tal razón la compañía ya cuenta con procesos maduros, solidez financiera, y experiencia en el manejo de recursos humanos, técnicos y financieros.	A2	Marco regulatorio totalmente favorecedor del usuario y el Estado, dejando a la empresa en una posición vulnerable, en lo que se refiere a la atención del usuario, el personal se siente desmotivado por los efectos que produce la falta de injerencia en determinados temas regulados por el Estado.	
		jerarquías claramente definidas.		mercado, y a su vez mayor contratación de personal.	
	F4	Sistema de Gestión de selección de personal óptimo que propicia la colaboración entre los trabajadores.	A4	El alto dinamismo de la normatividad aplicable es mayor a la capacidad de la empresa lo que puede ocasionar sanciones, multas o acciones legales en contra de la compañía, por lo cual se requiere de personal altamente capacitado y/o experiencia certificada en este sector.	

	DEBILIDADES		OPORTUNIDADES	
D1	Falta de conocimiento normativo por parte del personal que ingresa nuevo, afectando de manera financiera a la empresa, ya que, le ocasiona multas y sanciones.	O1	Posibilidad de expansión y aumento de cobertura de los servicios pues el municipio donde se encuentra ubicada la empresa cuenta con todas las condiciones geográficas, y geofísicas para el crecimiento del área, lo cual genera oportunidades de crecimiento profesional a los colaboradores y candidatos aptos de la región.	
D2	Débiles sistemas de Información y de procesamiento de datos, que no corresponden a las necesidades actuales de la empresa, que influyen en la poca aportación de lo que en cada caso les corresponde.	O2	El marco normativo permite la inclusión en nuevos negocios afines a la misión de prestación de servicios públicos domiciliarios, identificando profesionales nuevos capacitados y colaboradores aptos para crecer en cada una de sus puestos de trabajo.	
D3	Falta de sentido de pertenencia y compromiso o resistencia al cambio en la mayoría del personal en relación a los valores institucionales, debido a la baja contratación en carrera administrativa.	O3	Optimización de procesos mediante la implementación de nuevas tecnologías emergentes, que ayuden a mejorar la experiencia del usuario y propongan capacidades y habilidades nuevas de sus colaboradores y profesionales de la región.	
D4	No se cuenta con una estructura de costos definitiva acorde con la misión de la empresa, por tanto, limita la gestión para eficiencia de recursos humanos y financieros que ayude con los procesos de mantenimiento de personal como capacitaciones permanentes y programas de bienestar laboral más recurrentes.	O4	Los resultados de las pruebas podrían indicar cual es el futuro del talento humano en la empresa	

DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS

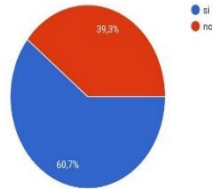
1. ¿Sabe usted que es Bienestar Social laboral?

Copiar



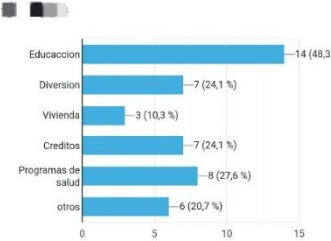
2. ¿Ha participado usted en programas de Bienestar laboral en la empresa?

Copiar



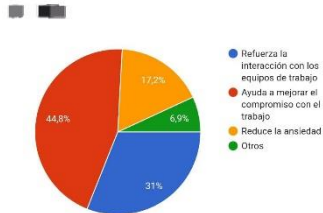
3. ¿A cuáles de los siguientes beneficios usted ha tenido acceso?

Copiar



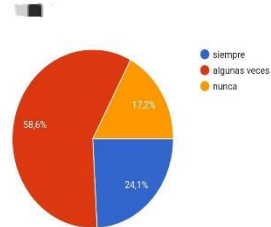
5. ¿Crees que es útil llevar a cabo programas de bienestar durante las horas de oficina porque aumenta la productividad en cuánto?

Copiar



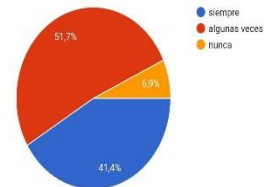
6. ¿Has recibido información suficiente sobre los programas de Bienestar Social Laboral que tiene la empresa?

Copiar



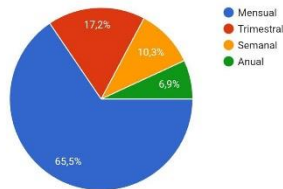
7. ¿Las actividades de bienestar social laboral están dirigidas para todos los empleados?

Copiar



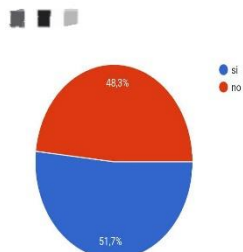
9. ¿Con que frecuencia le gustaría que se realizaran las actividades de bienestar laboral?

Copiar



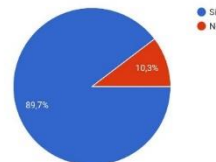
8. ¿Son suficientes los medios utilizados por la empresa para informar sobre las actividades de bienestar social laboral?

Copiar



4. ¿Crees que un programa de bienestar en el trabajo, les permite a los trabajadores concentrarse más en su labor? Justifica tu respuesta

Copiar



10. ¿Hay algo más que quieras añadir para ayudarnos a mejorar el bienestar de los empleados en nuestra empresa y que contribuya a aumentar la productividad en los puestos de trabajo?

No

No

Que tengan más presente a los empleados

NA

Todo lo planteado es perfecto para mejorar

Poder mejorar el clima organizacional y ser más atentos con temas que para algunas empresas no son tan importantes ya que no está produciendo para la empresa pero si es de relevancia al personal humano



DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS

VARIABLE	DEFINICIÓN	ÍTEMES
Historia	Se refiere a explicaciones socialmente construidas de eventos pasados que son importantes para los miembros de la organización (Feldman, 1990) y pueden usarse para explicar el pasado de una organización, transmitir normas o identificar hechos compartidos sobre la cultura organizacional que pueden ser críticos para los miembros de la organización miembros de la organización. Stevenson & Bartunek, 1996 (citado en Tato & Franco, 2010) porque la narración puede explicarse a uno mismo ya la comunidad, e influir en la imagen de uno dentro de la organización (Browning, 1991).	¿Tiene usted conocimiento sobre la historia de esta organización? ¿Quién fue su creador? ¿Tiene usted conocimiento de los manuales, procesos, procedimientos, protocolos para realizar las tareas asignadas? ¿Cree usted que los procesos y los procedimientos se pueden cambiar con facilidad? (mira, mayor logro, tiempo difícil)
Valores y creencias	Los valores reflejan los productos culturales. Por ejemplo: lealtad, servicio al cliente, cortesía, excelencia, etc. (Ascari, Belém & Peña, 2015). Son los principios morales y éticos que rigen las organizaciones (Ramírez, Castañón & Moreno, 2015), dan sentido y guían el esfuerzo de las personas (Valbuena & Salas, 2006), y sirven de guía para el comportamiento esperado en base a normas internas y relaciones externas. Por ello, se relacionan con la visión y misión institucional compartida por los miembros (Ruiz, 2000). Las actitudes son las respuestas de los empleados a preguntas internas y externas. Este nivel de suposiciones y creencias de los grupos organizacionales corresponde a la esencia de	¿Considera usted que los valores organizacionales permiten el logro de objetivos? Según su experiencia, ¿qué cree que es más importante para esta organización, los empleados la consecución de objetivos o la satisfacción del cliente? ¿Considera usted que existe coherencia entre los valores personales y organizacionales en los empleados?

	la cultura. En otras palabras, se refiere a las experiencias compartidas a su alrededor y al lugar que ocupan en la organización., Schein, 1988 (citado en Pedraza-Álvarez, Obispo-Salazar, Vásquez-González y Gómez-Gómez, 2015)	
Filosofía	Es un conjunto de aspectos éticos y funcionales característicos de la cultura organizacional (Fernández & Pino, 2005), refleja las creencias y valores que deben guiar a los miembros organizacionales para interactuar y competir en el mercado (Rivera, 1991), y permite interno control (Fernández & Pino, 2005).	¿Conoce y se identifica usted con los objetivos de la organización? ¿Cree usted que la visión de la compañía está planteada acorde a las necesidades del contexto? ¿Considera usted que existe una Misión y Visión clara, que se refleja en el quehacer cotidiano?
Normas	Reglas acordadas dentro de una organización para regular y describir cómo se deben hacer las cosas y asegurar que los comportamientos previamente descritos se repitan dentro del grupo (González & Puig, 2003).	¿Cree que las normas y reglamentos se aplican por igual a todos los empleados? ¿Existen acuerdos no explícitos de convivencia? ¿Cree usted que la organización estimula el trabajo en equipo?
Símbolos y rituales	Los símbolos son aquellos signos, señales, emblemas, etc., que son significativos para una organización porque refuerzan y respaldan las acciones realizadas (Abravanel, 1992); así, posibilitan que las personas comprendan los valores y principios de la organización y la hagan única y diferente a estos elementos (Zavala, 2012). Los rituales son ritos, celebraciones y celebraciones que tradicionalmente se realizan de manera solemne o lúdica, alegre o sobria (Ascari, Berrío & Peña, 2015)	¿Considera usted que la organización estimula el sentido de pertenencia? Si su respuesta es positiva, ¿a través de qué?

Pertenencia/ Identidad	Participación individual, en la que el individuo se ve a sí mismo como parte integral del sistema (Anand, 1966), se siente valorado, necesitado y aceptado entre otras personas, grupos	¿Considera usted que la organización estimula la fidelidad de parte del cliente? ¿Cree usted que la organización fomenta y recompensa la generación de ideas novedosas?
	o circunstancias (Hagerty, Lynch-Sauer, Patusky, Bouwsema, & Collier, 1992).	
Innovación	Se define como la introducción de nuevas ideas en la organización. Puede combinarse con viejas ideas pero debe producir cambios que se consideren nuevos (Van de Ven et al., 2001). Después del tipo Dampour (1991) Innovación tecnológica: Cambios en productos, tecnologías y procesos. Innovaciones administrativas: cambios en la estructura organizativa, procesos administrativos y procesos de gestión. otras tipologías Innovación radical: Hay un cambio fundamental, un cambio existencial. Innovación incremental: cambios que no están demasiado alejados de la práctica existente.	¿Cómo ha cambiado la empresa en los últimos años? ¿Considera usted que la organización en general se caracteriza por adaptarse al cambio? ¿Considera usted que la organización tiene presente la competencia del medio y se adecua a las exigencias del mismo?



Contrastar el manejo de la gestión del talento humano de la empresa, frente a modelos de gestión del talento humano óptimos

Después de hacer el análisis de la encuesta y la entrevista pudimos concluir a través de unas variables lo siguiente.

- **Conocimiento sobre bienestar social**
- **Programas de bienestar social laboral**
- **Beneficios brindados por la empresa**
- **Interacción con el equipo de trabajo**

- **Compromiso con las actividades relacionadas con la labor**
- **Se implementan programas de bienestar social laboral**
- **Bienestar social para los trabajadores**
- **Promoción de actividades de bienestar social**
- **Frecuencia de las actividades de bienestar social**

Proponer una modelo de mejoramiento para la cultura organizacional y su bienestar laboral en los empleados de la ESPA, que contribuya a aumentar su productividad.

Nivel de importancia de productos para los diferentes macroprocesos

NIVEL DE IMPORTANCIA	PONDERACIÓN
Prioritario	5
Muy importante	4
Importante	3
Poco importante	2
Sin importancia	1

Nota. Elaboración propia

Ponderación del Modelo de Gestión de Talento Humano Propuesto

Macroproceso	Ponderación
RECURSOS HUMANOS	50
ORIENTACIÓN Y PROCESOS DEL RH	30
COMPENSACIÓN LABORAL	20
Total	100

Nota. Elaboración propia





DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS

Ponderación de Macroproceso Recursos Humanos

MACRO PROCESO	PROCESO	PRODUCTOS	PONDERACIÓN	CUMPLIMIENTO	
				SI	NO
RECURSOS HUMANOS	Programa de bienestar social laboral	Organigrama	4	X	
		Perfiles de puestos	4		X
		Reglamento Interno	2		X
		Capacitación	3		X
	Reclutamiento y selección	Publicación de la vacante	2	X	
	de personal	Entrevistas y prueba de conocimientos	Entrevistas y prueba de conocimientos	3	X
Hojas de vida			2		X
Contratación		Contratos/ prestación de servicios	3	X	
		Seguridad social	5	X	
		Seguimiento	3		X
Evaluación de desempeño		Evaluación aplicada al trabajador	2		X
Evaluación del potencial humano		Reconocimientos obtenidos en la organización	3	X	

Promoción	Hojas de vida actualizadas	1		X
	Evaluación de desempeño	2		X
Terminación de contrato	Carta de renuncia /despido	2	X	
	Actas entrega – recepción de equipos a su cargo	2	X	
Beneficios	Educación, Programas de salud y subsidios de vivienda	1		X
	Créditos personales	2		X

Nota. Elaboración propia



DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS

Ponderación Macroproceso Compensación Salarial

MACRO PROCESO	PROCESO	PRODUCTOS	PONDERACIÓN	CUMPLIMIENTO	
				SI	NO
C O M P	Sistemas de estimulación	Planes de compensación salarial	4	X	
	Sistema de	Bonificación	5	X	
	pago a tiempo	Registro de Horas Extras	5	X	
	Sistema de reconocimiento social	Empleado del mes	5	X	
	Evaluación de puestos	Plan operativo anual	3		X

Nota. Elaboración propia

Ponderación Macroproceso Orientación Y Proceso Del RH

MACRO PROCESO	PROCESO	PRODUCTOS	PONDERACIÓN	CUMPLIMIENTO	
				SI	NO
Orientación Y Proceso Del RH	Formación	Plan estratégico de la organización	4	X	
		Plan de inducción	4	X	
		Plan de capacitación de cada puesto	3		X
	Planes de carrera	Carrera administrativa	5	X	
	Planes de comunicación Organizacional	Comunicación interna	3	X	
		Clima laboral	2		X
	Desempeño decargos y tareas	Manual de puestos	3		X
	Planes de las nuevas Tics	Programas actualizados del manejo de sistemas tecnológicos	2		X
	Sistemas de información de RRHH	Bienestar social para los trabajadores Reconocimientos	4	X	

Nota. Elaboración propia

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO



Proponer un modelo de mejoramiento para la cultura organizacional y su bienestar laboral en los empleados de la ESPA, que contribuya a aumentar su productividad.

Una vez se analice los resultados obtenidos en la entrevista y en la encuesta, se logra comprobar que existe una problemática con el modelo de mejoramiento gestión de talento humano de la ESPA, por la que se ejecuta la propuesta de como evaluar los subsistemas de talento humano.



Entiendo que la investigación realizada ha permitido concluir que la organización de estudio no posee un modelo de mejoramiento de la gestión de talento humano, y que se han identificado algunas falencias en el área de talento humano. Además, se ha propuesto un modelo de mejoramiento de la gestión del talento humano en la institución que se realizó la investigación como caso de estudio. La investigación se llevó a cabo mediante la aplicación de encuestas y entrevistas, lo que permitió levantar información sobre cómo ayudar a la organización a mejorar.

BIENESTAR LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS

Encuesta realizada como instrumento de recolección de datos de la investigación académica denominada bienestar laboral de los trabajadores de las empresas

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo realizar una determinada evaluación para ver cómo está el bienestar laboral en las empresas que permita identificar posibles anomalías en el sector en cuanto a organización de su estructura empresarial y poder generar las mejores estrategias de solución, en busca del mejoramiento del clima organizacional.

Instrucciones: Se solicita muy respetuosamente responder de manera clara, precisa, concisa y sincera, las preguntas que se plantean a continuación, además, se le manifiesta que la información suministrada será confidencial y tendrá un valor importante en este trabajo de investigación con finalidad académica, la cual, es desarrollada y manipulada por sus investigadores.

marianjames28@gmail.com
[Cambiar de cuenta](#)

No compartido



* Indica que la pregunta es obligatoria

EDAD *

- Entre 18 y 27 años
- Entre 28 y 37 años
- Entre 38 y 47 años
- Entre 48 o más años

SEXO *

- Mujer
- Hombre
- no definido

ESTADO CIVIL *

- Soltero/a
- Casado/a
- Separado/a
- Union libre

ESTUDIOS *

- sin estudios o estudios primarios sin terminar
- estudios primarios
- estudios secundarios
- tecnico o tecnologo
- titulo universitario medio
- titulo universitario superior

CATEGORIA PROFESIONAL *

- personal de direccion
- ingenieros tecnicos
- administrativos
- almacenes
- operativo
- comercial

JORNADA DE TRABAJO *

- media jornada de trabajo (menos de 8 horas)
- jornada completa (8 horas)
- más de 8 horas

ANTIGÜEDAD *

- 6 meses
- menos de 1 año
- más de 1 año
- más de 5 años

TIPO DE CONTRATO *

- indefinido
- definido
- temporal

1. ¿Sabe usted que es Bienestar Social laboral? *

- si
- no

2. ¿Ha participado usted en programas de Bienestar laboral en la empresa?

- si
- no

3. ¿A cuáles de los siguientes beneficios usted ha tenido acceso? *

- Educacion
- Diversion
- Vivienda
- Creditos
- Programas de salud
- otros

4. ¿Crees que un programa de bienestar en el trabajo, les permite a los trabajadores concentrarse más en su labor? Justifica tu respuesta *

- Si
- No

5. ¿Crees que es útil llevar a cabo programas de bienestar durante las horas de oficina porque aumenta la productividad en cuánto? *

- Refuerza la interacción con los equipos de trabajo
- Ayuda a mejorar el compromiso con el trabajo
- Reduce la ansiedad
- Otros

6. ¿Has recibido información suficiente sobre los programas de Bienestar Social Laboral que tiene la empresa? *

- siempre
- algunas veces
- nunca

7. ¿Las actividades de bienestar social laboral están dirigidas para todos los empleados? *

- siempre
- algunas veces
- nunca

8. ¿Son suficientes los medios utilizados por la empresa para informar sobre las actividades de bienestar social laboral? *

- si
- no

9. ¿Con que frecuencia le gustaría que se realizaran las actividades de bienestar laboral? *

- Mensual
- Trimestral
- Semanal
- Anual

10. ¿Hay algo más que quieras añadir para ayudarnos a mejorar el bienestar de los empleados en nuestra empresa y que contribuya a aumentar la productividad en los puestos de trabajo? *

Tu respuesta

Enviar

Borrar formulario

- Alles, M. (2011). Diccionario de términos de Recursos Humanos. Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. A. (2018). Recursos Humanos, una mirada holística. Bogotá: Ediciones Granica S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción general a la teoría de las Organizaciones*.
- Duran, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1 (1), 71-84.
- Hofstede, G. (2010). *Cultura y Organizaciones*. Estados Unidos: Business Skills and development- 3ra.edición.
- Moreno, K. y. (2013). *Medición de la productividad en el área administrativa de compras y suministros de Comfamiliar*. Bogotá: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Ouchi, W. (2013). *El secreto de TSL: el descubrimiento revolucionario que eleva el rendimiento escolar*. Estados Unidos.
- Real Academia de la Lengua Española. (2021).
- Sanin, A. (2017). *Felicidad y optimismo en el trabajo*. Colombia.
- Santos, F. (2000). Satisfacción, bienestar y calidad de vida en el trabajo. *Resis*, 11-44.
- Schein, E. H. (2016). *Culruta*



GRACIAS...

