

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE BIENESTAR  
LABORAL ENFOCADO EN CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO DIRIGIDO A LOS  
COLABORADORES DE MAGSERVICES S.A.S.**

YISETH PAOLA ARÉVALO CANTILLO

YULISAN CUBILLOS PACHECO

Especialización en Gerencia del Talento Humano

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano

Gestión del Talento Humano Aplicado a la Empresa

Pilar Marcela González Martínez

2024



### Tabla de Contenido

- 1. INTRODUCCIÓN ..... 6
- 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 8
- 3. JUSTIFICACIÓN ..... 10
- 4. ESTADO DEL ARTE ..... 12
- 5. MARCO DE REFERENCIA ..... 14
  - 5.1 MARCO TEÓRICO..... 14
  - 5.2 MARCO CONCEPTUAL..... 16
    - 5.2.1. BIENESTAR LABORAL..... 16
- 6. MARCO NORMATIVO ..... 17
- 7. OBJETIVOS ..... 18
  - 7.1 OBJETIVO GENERAL..... 18
  - 7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS ..... 18
- 8.METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN ..... 19
  - 8.1 ENFOQUE Y ALCANCE DEL ESTUDIO ..... 19
  - 8.2 POBLACIÓN Y MUESTRA..... 19
  - 8.3 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN ..... 19
  - 8.4 PROCESAMIENTO DE DATOS ..... 19
- 9. CONTEXTO EMPRESARIAL ..... 20
  - 9.1 HISTORIA ..... 20
  - 9.2 MISIÓN..... 20
  - 9.3 VISIÓN..... 20
  - 9.4 VALORES CORPORATIVOS..... 20

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL ENFOCADO EN CAPACITACION Y FORMACIÓN DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE MAGSERVICES S.A.S.**

9.6 PRODUCTOS Y SERVICIOS ..... 22

9.7 MATRIZ MEFE..... 22

9.8 MATRIZ MEFI ..... 23

**10. RESULTADOS..... 25**

10.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES QUE AFECTAN EL BIENESTAR LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MAGSERVICES S.A.S..... 25

10.2..... 35

10.3..... 36

**11. CONCLUSIONES..... 38**

**11. RECOMENDACIONES..... 39**

**12. REFERENCIAS ..... 40**

## Lista de figuras

<b>Figura 1</b> Etapas del proceso de capacitación .....	14
<b>Figura 2</b> Organigrama .....	21
<b>Figura 3</b> Matriz MEFE .....	22
<b>Figura 4</b> Matriz MEFI .....	23
<b>Figura 5</b> Matriz FODA .....	23
<b>Figura 6</b> ¿En qué departamento o área trabajas dentro de la empresa? .....	25
<b>Figura 7</b> ¿Te sientes satisfecho con la labor que realizas en la empresa? .....	25
<b>Figura 8</b> ¿La empresa proporciona los equipos y herramientas adecuadas para desempeñar tus funciones de manera eficiente? .....	26
<b>Figura 9</b> ¿Te sientes cómodo en tu entorno laboral para expresar tus ideas y opiniones? .....	26
<b>Figura 10</b> ¿Existen canales efectivos para comunicarte con tus superiores en caso de que necesites ayuda o tengas inquietudes sobre las condiciones de trabajo?.....	27
<b>Figura 11</b> ¿Qué aspectos considera que contribuyen a su calidad de vida laboral?.....	27
<b>Figura 12</b> ¿Cómo calificarías la calidad del espacio de trabajo en términos de iluminación, ventilación y temperatura?.....	28
<b>Figura 13</b> ¿Sientes que tu entorno laboral (ruido, distribución del espacio, limpieza) te genera distracción? .....	28
<b>Figura 14</b> ¿Sientes que tu entorno laboral (ruido, distribución del espacio, limpieza) te genera distracción? .....	29
<b>Figura 15</b> ¿Consideras que a menudo se te asignan tareas adicionales que te generan estrés? .....	29
<b>Figura 16</b> ¿Te sientes presionado para cumplir con plazos demasiado ajustados que afectan tu bienestar?.....	30

<b>Figura 17</b> ¿La compañía está dispuesta a escuchar y tomar en cuenta las sugerencias sobre cómo mejorar las condiciones de trabajo? .....	30
<b>Figura 18</b> ¿Estarías interesado en capacitarte? .....	31
<b>Figura 19</b> ¿Cómo te sientes en términos de formación y capacitación para enfrentar las nuevas tecnologías en el sector automotriz? .....	31
<b>Figura 20</b> ¿Con que métodos de capacitación te gustaría recibir formación?.....	32
<b>Figura 21</b> ¿Te genera algún tipo de incertidumbre el ingreso al mercado de las nuevas tecnologías en los vehículos? .....	32
<b>Figura 22</b> ¿Qué temas consideras que debería recibir mayor atención y desarrollo en la empresa donde trabaja?.....	33
<b>Figura 23</b> ¿Qué tan importante es la retroalimentación en tu proceso de aprendizaje durante una capacitación? .....	33
<b>Figura 24</b> ¿Crees que la capacitación y formación tiene un impacto directo en tu satisfacción y motivación laboral? .....	34
<b>Figura 25</b> ¿Qué importancia le das a la formación continua en tu desarrollo personal y profesional? ....	34
<b>Figura 26</b> Plan de capacitación y formación dirigido a los colaboradores de MAGSERVICES S.A.S.....	36

## 1. Introducción

La historia del bienestar, entendida como la evolución del bienestar físico y espiritual, a lo largo del tiempo, constituye una parte fundamental de las investigaciones y enseñanzas de los historiadores. Independientemente del enfoque específico de sus estudios, es común que se encuentren con evidencias de los cambios que, para bien o para mal han afectado la salud o la felicidad de las personas en sus investigaciones. Los juicios sobre el bienestar derivado de los estudios históricos, están presentes en la estructura y el lenguaje de casi todas las narraciones históricas, aunque sus autores, al igual que muchos historiadores actuales, a menudo evitan señalar de manera explícita los principios teóricos y éticos que guían su trabajo. (Coatsworth, 1997)

En Colombia la visión original de bienestar laboral estuvo influenciada por las ideas tayloristas promovidas por Alejandro López, junto con los comportamientos de control propios de los empresarios a mediados del siglo pasado, quienes combinaban vínculos afectivos con un ejercicio autoritarios del poder. A esto se sumaba un estado débil, que actuaba como un regulador limitado entre los intereses de los trabajadores y los empresarios, además de un papel activo en la iglesia católica, cuya doctrina social definía los principios de justicia y responsabilidad social que tanto empresarios como trabajadores debían respetar. (Hernández, Galvis, & Narváez, 2003)

El bienestar laboral está relacionado con la productividad de los empleados, su involucramiento en actividades de desarrollo profesional y consolidación de equipos, además de repercutir en la actitud que toman a la hora de enfrentarse a los consumidores finales. En la medida que los colaboradores se sientan bien, serán capaces de transferir ese estado a sus colegas y al consumidor. (Pérez, 2021)

A demás, la motivación y la empatía son las herramientas que logran transmitir y contagiar el entusiasmo al resto de la plantilla y son, a su vez, un excelente antídoto contra el conflicto y unos grandes potenciadores de bienestar y rendimiento laboral. (Coelho, 2021)

La satisfacción laboral de una persona puede depender tanto de sus sentidos de autonomía en aspectos relacionados con su trabajo como de la posibilidad en participar de decisiones que le afecten, al menos en su entorno inmediato. Todo esto favorece a que se sienta valorado, reconocido y respetado, es decir, que sus opiniones, conocimientos, ideas y experiencias sean atendidas y consideradas importantes para la compañía.

Aunque las condiciones laborales han cambiado en el mundo globalizado y el contrato psicológico basado en la estabilidad y lealtad se está transformando, sigue siendo relevante para el bienestar de los empleados sentir que se les considera en los procesos de promoción. En este sentido, las oportunidades de formación y aprendizaje, son factores claves para generar bienestar, ya que estas les permitirá avanzar dentro de la empresa o en el mercado laboral en caso de tener que cambiar de trabajo. (Mapfre, 1998, p.1201 citado por Hernández, Galvis, & Narváez, 2003, p.118)

Los beneficios que generan la motivación en los colaboradores de una empresa van ligados a los objetivos propuestos de la misma, es decir que los resultados de tener a los colaboradores motivados a ejercer su labor diaria se ven reflejado en los bienes económicos de una compañía.

Un equipo de trabajo motivado tiene más posibilidades de generar ideas innovadoras y de aportar al crecimiento y la competitividad de una empresa. Asimismo, fomenta una cultura de trabajo positiva, el entusiasmo e impulso son sentimientos que inspiran a otros, mejorando el trabajo en equipo y creando una atmósfera de apoyo. (Gamarra, 2024)

## 2. Planteamiento del problema

De los colaboradores de MAGSERVICES SAS 55% desempeñan labores relacionadas con vehículos mecánicos y son quienes de una u otra manera se verán afectados si no adoptan medidas para ir a la vanguardia de las nuevas tecnologías en el sector automotor. Estas nuevas tecnologías no solo traen avances en los diseños y en la autonomía vehicular para la industria automotriz, la fuerza laboral que ahonda en este sector deberá enfrentar muchos retos a nivel profesional y personal, por tal razón aspectos como desmotivación e incertidumbre podrían presentarse a la hora de enfrentar esta problemática.

A causa de esto se abre una ventana para que los departamentos de Gestión del talento humanos en este sector y llevándolo a un contexto local la empresa MAGSERVICES SAS en la ciudad de Santa Marta, puedan hacer uso de herramientas para generar bienestar laboral que ayuden a enfrentar con mayor dinamismo y motivación los cambios que traen las nuevas tecnologías, generando beneficios tanto en los colaboradores como en las empresas.

En el contexto actual, el bienestar de los empleados se ha vuelto un factor clave para el éxito de las empresas. Invertir en su bienestar no solo fomenta un ambiente de trabajo más saludable y equilibrado, sino que también genera beneficios tangibles como intangibles para todos los involucrados. Por ello, las empresas están prestando cada vez más atención al concepto del bienestar laboral, que abarca el bienestar físico y psicológico del personal, e involucra aspectos sociales, financieros y profesionales, colocando a las personas en el centro de la organización empresarial. (SCHOOL, 2024)

La revolución tecnológica en la industria automotriz se sustenta en la digitalización e interconexión de sistemas. Esta transformación ha incrementado la eficiencia y productividad, permitiendo los fabricantes optimizar sus procesos de producción y mejorar la calidad de sus productos. El uso de datos en tiempo real y análisis avanzado está modificando la manera en que las empresas gestionan todos los aspectos relacionados con la producción y el mantenimiento de los vehículos.

La tecnología ha transformado no solo el diseño y la interfaz de los vehículos sino también el campo de la mecánica automotriz. Los talleres y centros de servicios deben ajustarse a nuevas demandas que influyen la reparación y el mantenimiento de vehículos y tecnologías avanzadas, como los sistemas de conducción autónoma y las plataformas de conectividad.

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL ENFOCADO EN CAPACITACION Y FORMACIÓN DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE MAGSERVICES S.A.S.**

Con la introducción de los vehículos autónomos, los talleres automotrices deben afrontar el desafío de capacitar a su personal en nuevas tecnologías de diagnóstico y reparación. Esto requiere no solo conocimientos técnicos de la mecánica sino también una comprensión detallada de los sistemas digitales que gestionan estos vehículos. Aquellos talleres que logren adaptarse estarán en una mejor posición para prosperar en este nuevo entorno. (www.automotores-rev.com, 2024)

Teniendo en cuenta lo anterior y el objetivo de este trabajo se plantea la siguiente pregunta problema:

¿Qué debe hacer la empresa MAGSERVICES SAS para mantener a sus colaboradores a la vanguardia de las nuevas tecnologías en el sector automotriz?

### 3. Justificación

En las empresas existen diversos activos que contribuyen al crecimiento, desarrollo y fortalecimiento de la organización para alcanzar sus metas comerciales. El principal recurso competitivo de las compañías es, precisamente, su capital humano. Por esta razón la gestión del personal se convierte en un aspecto fundamental.

La propuesta para la implementación de un programa de Bienestar Laboral contribuye con el buen funcionamiento de una organización, ya que, por medio de este, se busca atacar aquellos factores negativos que pueda impactar significativamente la Salud y Bienestar del capital humano y además, ayuda a el fortalecimiento de los procesos organizacionales, haciendo que las compañías obtengan mayor productividad y mayor capacidad de atraer y retener Talento Humano. (Factorial, 2024)

La incertidumbre que genera las nuevas tecnologías en la mano de obra que se dedica a la mecánica en general deja un sin sabor en este sector, ya que el miedo a perder sus puestos de trabajo crece día con día.

Debido al rápido avance de la tecnología artificial (IA), con la creciente disponibilidad de programas, herramientas generativas, analíticas, entre otras, es fundamental recordar que el actor principal sigue siendo el ser humano. La humanidad no debe perder lo que la define como tal, y aunque los cambios tecnológicos sean dinámicos y constantes, es crucial lograr un equilibrio, es decir un bienestar integral. (Jáuregui, 2024)

Es indiscutible que la inteligencia artificial representa una gran revolución con el potencial de transformar nuestra sociedad de manera inédita, pero no debemos olvidar que la inteligencia artificial no entiende, sino que aprende. Debemos considerarla como una herramienta que puede asistirnos en una variedad de tarea, sin verla como una amenaza para las personas.

El sueño de crear inteligencia ha pasado a ser una realidad. Solo el tiempo determinará si llegamos a desarrollar una inteligencia artificial generalista o consciente. Sin embargo, hay algo claro: no existirá inteligencia artificial sin la inteligencia humana. (Canedo, 2022)

Las empresas enfrentan entornos cada vez mas complejos, y será difícil que se adapten si sus empleados no están en constante capacitación. La organización actual necesita colaboradores que desarrollen habilidades que le permitan aprender de manera continua, ya que lo que funcionaba ayer puede no ser útil hoy. Por ello es necesario

dejar ver la capacitación como una obligación y comenzarla a considerar como una herramienta para mejorar tanto a nivel organizacional como individual.

En realidad, la capacitación es un proceso que ofrece numerosos beneficios tanto para la empresa como para el trabajador, tales como el aumento de la productividad, un ambiente laboral positivo, la reducción de costos, la disminución de accidentes de trabajo, el fortalecimiento del sentido de pertenencia y el fomento de la autonomía y seguridad del empleado, entre otros. (Mexicali, 2021)

#### 4. Estado del arte

De acuerdo con las investigaciones realizadas, se relacionan estudios a fines sobre la importancia de formar y capacitar a los colaboradores, independientemente del sector en el cual desempeñen sus labores.

Esta investigación llevó a cabo un estudio descriptivo y analítico con la finalidad de identificar los niveles de satisfacción respecto a la calidad de vida en el trabajo, tal como lo perciben los técnicos de mantenimiento mecánico automotriz en el Distrito de Cartagena de Indias. Los resultados del estudio, indicaron que los empleados están satisfechos en las dimensiones de seguridad en el trabajo, integración laboral, bienestar en el trabajo, desarrollo personal y gestión del tiempo libre. Sin embargo, en lo que respecta al soporte institucional y la satisfacción con el trabajo, se identificaron áreas vulnerables. Es necesario implementar estrategias o intervenciones que motiven a los trabajadores de mantenimiento mecánico automotriz a cumplir con sus objetivos tanto personales como empresariales, así como fomentar el desarrollo académico, la formación continua y el crecimiento personal. (Álvaro Quintana, 2021)

En otra empresa en la ciudad de Tunja, se aplica un método de estudio cualitativo, por medio del cual buscan conocer las necesidades de capacitaciones para los colaboradores de la empresa. De acuerdo al análisis realizado, se considera lo siguiente: Los colaboradores de la empresa JER valoran enormemente la implementación y el progreso de las capacitaciones, ya que reconocen que estas generan resultados positivos en su formación profesional, lo que les facilita el desarrollo de aptitudes y habilidades, mejorando así un desempeño en cada puesto de trabajo. (Adriana Ávila, 2021)

Un estudio centrado en las ventajas de la formación y el crecimiento personal en las microempresas señala que la formación continua es un factor clave para el crecimiento empresarial ya que proporciona herramientas esenciales en áreas como la innovación, competitividad, calidad y eficiencia de los procesos lo que impacta directamente en la producción de productos o la prestación de servicios. Aunque la implementación de planes de capacitación requiere un presupuesto, que a veces puede desequilibrar las finanzas de la organización, es crucial para mantenerse competitivo en el mercado o en el sector elegido.

Es el único camino para cumplir con las exigencias de los clientes, quienes están influenciados por los diversos mecanismos de producción de bienes y servicios.

Por lo tanto, es fundamental que la dirección de las pequeñas empresas identifique los perfiles de cargos que necesitan formación continua y priorice la preparación tanto personal como profesional de su personal, de manera que se asegure el uso de las últimas tendencias de mercado y que cada proceso se ajuste a los cambios del entorno globalizado que afectan los productos y servicios ofrecidos. (Gonzalez, 2015)

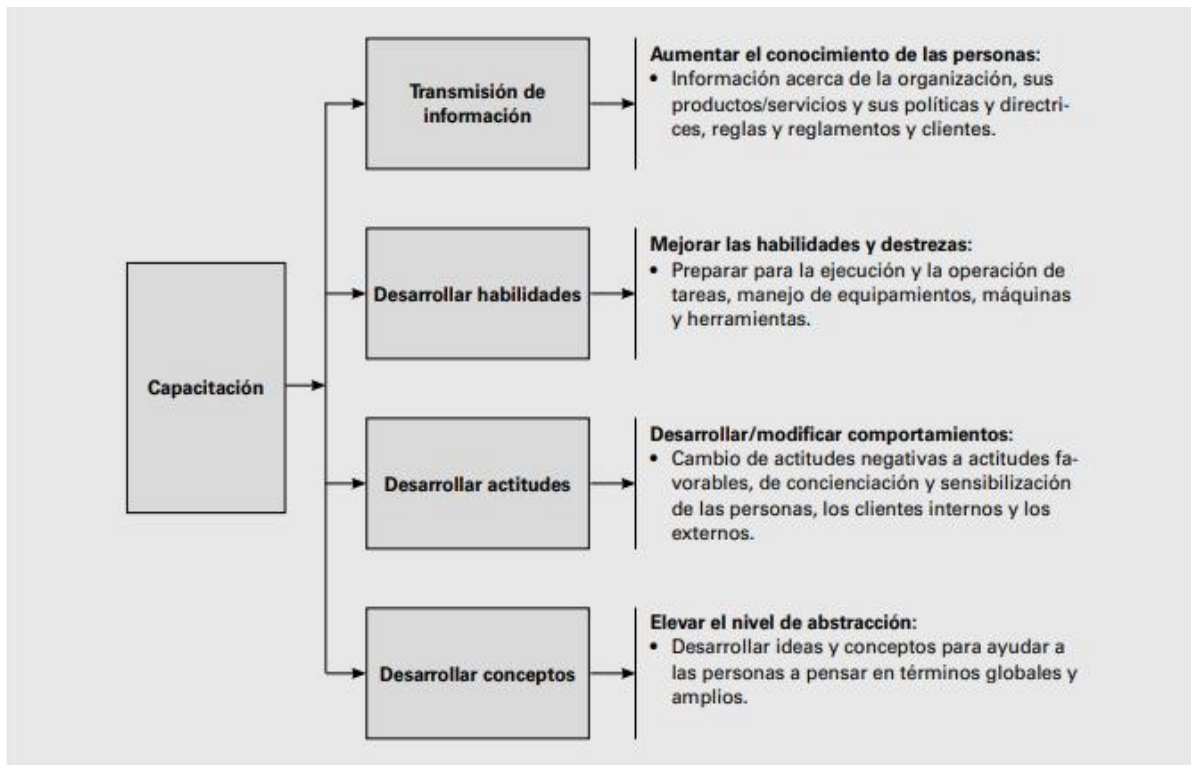
## 5. Marco de Referencia

### 5.1 Marco Teórico

El reconocido autor, Idalberto Chiavenato, experto en el campo de la administración y la gestión de recursos humanos, define que la capacitación es: el proceso de modificar, sistemáticamente, el comportamiento de los empleados con el propósito de que alcancen los objetivos de la organización. La capacitación se relaciona con las habilidades y las capacidades que exige actualmente el puesto. Su orientación pretende ayudar a los empleados a utilizar sus principales habilidades y capacidades para poder alcanzar el éxito. (Chiavenato, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, 2009)

Figura 1

*Etapas del proceso de capacitación*



**Nota: tomado de Chiavenato (2009).**

La teoría de la expectativa de Vroom, nos indica que la motivación humana depende de tres factores; la expectativa, la Instrumentalidad y la Valencia.

La expectativa, consiste en que invirtiendo “X” esfuerzo, se obtendrán “X” resultados. Para ello, es imprescindible que el empresario conozca qué motiva a sus trabajadores, a fin de que pueda motivarlos adecuadamente. El segundo componente esencial de la teoría es la instrumentalidad, esta tiene que ver con el hecho que cada trabajador tendrá su función y será una parte indispensable para que funcione todo el engranaje, la propia organización en su conjunto. El objetivo será que el empleado tenga un buen desempeño, que permita obtener los resultados deseados, es decir, tiene que ser una pieza “funcional”, que aporte valor. Finalmente, el tercer componente de la teoría es la Valencia y tiene que ver con lo que valora cada empleado; habrá algunos que valoren mas sueldo, otros los días de vacaciones, otros el tiempo libre y así depende de cada uno. (Mitjana, 2019)

En tiempos de avances tecnológicos, demostrar y fomentar adaptabilidad en el lugar de trabajo es crucial para acceder a las responsabilidades de liderazgo y a las oportunidades de ascenso. La mayoría de los empleados enfrentan cambios y desafíos en el curso de su trabajo. La adaptabilidad es una habilidad blanda que permite a la persona ser flexible y aceptar los cambios fácilmente. Los empleados adaptables tienden a prosperar en ambientes impredecibles y pueden aprender rápidamente como reestructurar sus tareas para adaptarse a una nueva información, políticas o procedimientos. (Equipo Editorial de INDEED, 2024)

## **5.2 Marco Conceptual**

### **5.2.1. Bienestar laboral**

Una compañía debe comprometerse a proveer un estado general de satisfacción y realización a sus colaboradores, para que se sientan satisfechos y no piensen en abandonar su puesto de trabajo. Eso es bienestar laboral.

El aspecto fundamental es que no solo hablamos de gozar de buena salud y estar libres de enfermedades, sino también de alcanzar el bienestar emocional. Dado que pasamos en tercio de nuestras vidas trabajando, es razonable que los departamentos de recursos humanos busquen implementar medidas que generen satisfacción y bienestar en las personas durante su jornada laboral. (Gamarra, 2024)

Al referirnos a este aspecto, hablamos de un sentimiento generalizado de satisfacción y realización entre los empleados al desempeñar sus funciones dentro de la empresa. Un entorno laboral que priorice la seguridad física y mental de los empleados, un ambiente agradable y positivo, y el reconocimiento del valor de cada miembro del equipo, genera grandes beneficios para las organizaciones que integra estos procesos en sus objetivos. Estos beneficios se reflejan en los compromisos de los empleados con la organización, así como en su rendimiento y productividad. (UP SPAIN, s.f.)

El entrenamiento es un proceso formativo de corta duración, llevado a cabo de manera estructurada y planificada, mediante el cual los seres humanos adquieren conocimientos, aptitudes y destrezas a partir de objetivos definidos. Involucra la transferencia de información específica relacionada con el trabajo, habilidades para manejar aspectos de la organización, tareas asignadas, el entorno y el desarrollo de competencias. El entrenamiento es una acción deliberada para proporcionar los recursos que faciliten el aprendizaje, buscando que las experiencias y aprendizajes sean positivas y beneficiosas. Además, debe complementarse con actividades planificadas que permitan a los colaboradores de todos los niveles de la organización, alcanzar conocimientos rápidamente y fomentar las habilidades que beneficie tanto a los trabajadores como a la sociedad. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 1999)

Las macrotendencias globales en la gestión de recursos humanos establecen las tendencias actuales en los procesos para el desarrollo del personal. Reflejan hasta qué punto la capacitación y el desarrollo están integrados en las actividades de la empresa, en la planificación estratégica, en la búsqueda constante de calidad y

productividad, y lo más importante, el enfoque hacia la competitividad en un entorno de rápidos cambios y transformaciones. (Chiavenato, Administración de los Recursos Humanos, 2007)

## **6. Marco normativo**

- Ley 100 de 1993: Por el cual se crea el sistema de seguridad social integral para la protección y servicios sociales a los habitantes del territorio nacional.
- Ley 1616 de 2013. Artículo 9º Promoción de la Salud Mental y Prevención del Trastorno Mental en el ámbito Laboral.
- Ley 1010 de 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- Decreto 1227 de 2005. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-Ley 1567 de 1998. Artículo 75.
- Resolución 2764 de 2022. Adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales.

## **7. Objetivos**

### **7.1 Objetivo General**

Estructurar un Plan de Bienestar Laboral enfocado en capacitación y entrenamiento, dirigido a los colaboradores de MAGSERVICES SAS

### **7.2 Objetivos Específicos**

- Identificar los factores que afectan el bienestar laboral de los colaboradores de la empresa MAGSERVICES SAS
- Reconocer cuales son los intereses y necesidades en materia de capacitación y entrenamiento que tienen los colaboradores de la empresa MAGSERVICES S.A.S.
- Diseñar un plan de bienestar laboral enfocado en capacitación y entrenamiento dirigido a los colaboradores de la empresa MAGSERVICES S.A.S.

## **8. Metodología de investigación**

### **8.1 Enfoque y alcance del estudio**

Esta tarea asignada tiene un enfoque mixto, el cual comienza de una idea de la cual se plantea pregunta problema y objetivos y con base a esta se revisa la literatura y se desarrolla un marco teórico, luego se definen variables, se recolecta información ya sea por medio de encuestas y observación, que posteriormente serán analizadas y evaluadas, para generar conclusiones. Además, de que el alcance fue descriptivo, ya que se buscó especificar propiedades y características importantes dentro de una población seleccionada. (Roberto Hernández Sampieri, 2014)

### **8.2 Población y muestra**

La población está conformada por 24 trabajadores de la empresa MAGSERVICES SAS y la muestra es del 100%

### **8.3 Instrumento de recolección de información**

#### **8.3.1 Encuesta**

Se elaboró una encuesta descriptiva en Google Forms, con preguntas con múltiples opciones de respuestas y dicotómicas.

### **8.4 Procesamiento de datos**

Los resultados de esta encuesta serán tabulados, graficados y analizados por el software de Google forms.

## 9. Contexto empresarial

### 9.1 Historia

Para el año de 2020 se creó la empresa SERVICIOS Y SUMINISTROS MAGSERVICES SAS.

Con el aumento de empresas que apuntaban al transporte vehicular y las ventajas que ofrecen los puertos marítimos en la Ciudad de Santa Marta se percibió la oportunidad de ofrecer servicios que ofreciera soluciones técnicas, rápidas y confiable en mantenimientos preventivos y correctivos de las flotas vehiculares para mantener el dinamismo de este sector. (Magservices S.A.S., 2020)

#### 9.1.1 ¿Quiénes somos?

Es una empresa colombiana, ubicada en el departamento del Magdalena en la Ciudad Santa Marta, dedicada a brindar servicios integrales que engloban mantenimiento preventivo y correctivo vehicular, sirviendo de apoyo a compañías con equipos móviles livianos, pesados y ferroviarios. (Magservices S.A.S., 2020)

### 9.2 Misión

Brindar un excelente servicio de suministro e instalación de refracciones mecánicas, vidrios vehiculares, latonería y pintura conservando sus equipos móviles en un estado de operación seguro y eficiente, satisfaciendo sus expectativas y necesidades en el mejor tiempo posible. (Magservices S.A.S., 2020)

### 9.3 Visión

Para el 2028 MAGSERVICES S.A.S se habrá posicionado en el Magdalena como una empresa líder en el servicio de suministro e instalación de refracciones mecánicas, vidrios vehiculares, latonería y pintura.

Además, contara con personal altamente calificado e infraestructura que garanticen siempre un servicio integral de máxima calidad. (Magservices S.A.S., 2020)

### 9.4 Valores corporativos

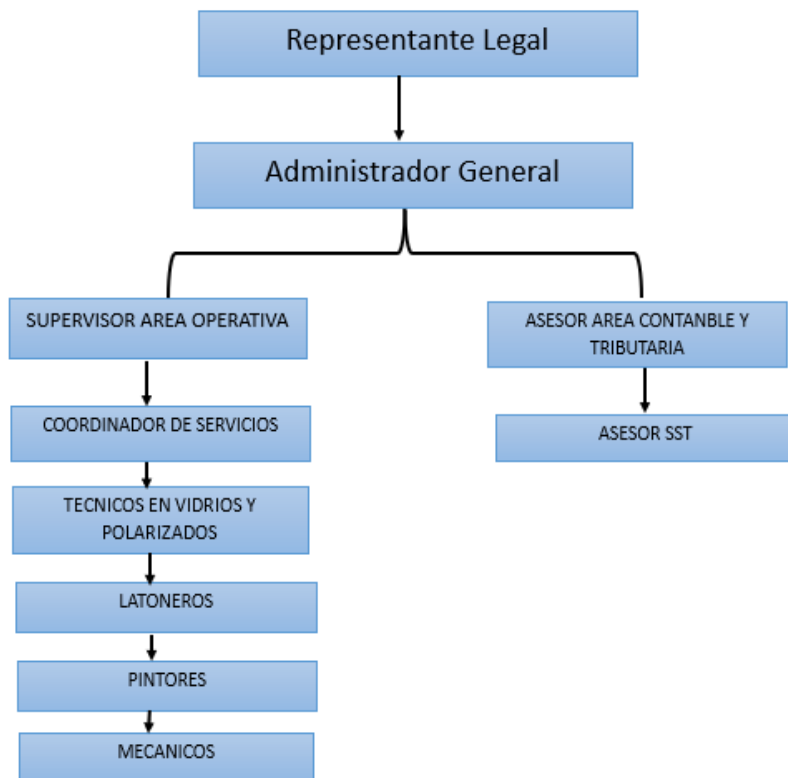
- **Calidad:** Estamos comprometidos a ofrecer productos y servicios que cumplan con altos estándares de Calidad, buscando siempre la satisfacción del cliente, la mejora continua y la eficiencia en todos nuestros procesos.

- **Respeto:** Promovemos el trato digno, justo y considerado entre personas, valorando la diversidad, los derechos, las opiniones y la integridad de los mismo.
- **Lealtad:** Buscamos promover fidelidad y compromiso en nuestro equipo de trabajo, clientes y proveedores, con la intención de mantener relaciones duraderas basadas en la confianza y respeto
- **Responsabilidad:** Fomentamos la ética de manera externa e interna, tomando decisiones que incentive el bienestar colectivo.
- **Compromiso:** Trabajamos en la dedicación y responsabilidad como un eslabón importante para generar satisfacción y confianza en nuestro equipo de trabajo, clientes y proveedores

### 9.5 Organigrama

Figura 2

Organigrama



Nota: archivo MAGSERVICES S.A.S.

## 9.6 Productos y servicios

- ✓ Suministro de refracciones mecánicas.
- ✓ Instalación y venta de vidrios vehiculares.
- ✓ Instalación de calcomanías y polarizados.
- ✓ Latonería y pintura

## 9.7 Matriz MEFE

Figura 3

Matriz MEFE

### Matriz de Evaluación de Factores Externos

MAGSERVICES SAS				
Factores externos clave		Importancia Ponderación	Calificación Evaluación	Valor
<b>Oportunidades</b>				
1	Crecimiento en el mercado	12%	4	0,48
2	Poca competencia local	12%	4	0,48
3	Diversificación de servicios	10%	4	0,4
4	Alianzas estratégicas	10%	4	0,4
5	Acuerdos de integración entre Colombia y Latinoamérica	8%	3	0,24
<b>Amenazas</b>				
1.	Cambios en la economía	10%	1	0,1
2.	Competencias de grandes cadenas	11%	1	0,11
3.	Avances tecnológicos	10%	1	0,1
4.	Reformas laborales y fiscales	7%	2	0,14
5.	Inseguridad	10%	1	0,1
				0
<b>Total</b>		<b>100%</b>		<b>2,55</b>

Balance Positivo

Nota. Elaboración propia

## 9.8 Matriz MEFI

Figura 4

Matriz MEFI

### Matriz de Evaluación de Factores Internos

MAGSERVICES SAS

Factores Internos clave		Importancia Ponderación	Calificación Evaluación	Valor
<b>Fortalezas</b>				
1	Experiencia y conocimiento de mercado local	10%	4	0,4
2	Calidad en la prestación del servicio	12%	4	0,48
3	Ubicación estratégica	9%	3	0,27
4	Relaciones estrechas con los clientes	10%	4	0,4
5	Buenos proveedores	10%	4	0,4
<b>Debilidades</b>				
1	Ausencia de estrategias comerciales	8%	2	0,16
2	Dependencia de proveedores	12%	1	0,12
3	Poca participación en medios locales	9%	2	0,18
4	Limitaciones de recursos financieros	10%	1	0,1
5	Deficiencia en capacitación y formación del Talento Humano	10%	1	0,1
<b>Total</b>		<b>100%</b>		<b>2,61</b>

Balance Positivo

Nota. Elaboración propia

## 9.9 Matriz FODA

Figura 5

Matriz FODA

		Fortalezas		Debilidades	
		1	Experiencia y conocimiento de mercado local	2	Dependencia de proveedores
		2	Calidad en la prestación del servicio	4	Limitaciones de recursos financieros
		4	Relaciones estrechas con los clientes	5	Deficiencia en capacitación y formación del Talento Humano
		5	Buenos proveedores		
Oportunidades		1-Estrategias FO		2-Estrategias DO	
1	Crecimiento en el mercado	F1:01	Aprovechar la experiencia, conocimiento y crecimiento en el mercado para afianzar el portafolio de servicios y llegar a mas clientes potenciales.	D2:01	Hacer uso del crecimiento del mercado para buscar nuevos proveedores y así tener mas alternativas a la hora de adquirir los productos necesarios para la prestación del servicio.
2	Poca competencia local	F2:02	Utilizar la calidad en la prestación del servicio y la poca competencia local para fidelizar y abarcar mas mercado.	D4:03	Utilizar la diversificación de los servicios para optimizar los recursos existentes con el fin de crear una fuente de ingreso mas estable y reducir el riesgo de posibles crisis financieras.

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL ENFOCADO EN CAPACITACION Y FORMACIÓN DIRIGIDO A LOS

COLABORADORES DE MAGSERVICES S.A.S.

3	Diversificación de servicios	F4:03	Aprovechar las buenas relaciones con los clientes para conocer e incluir servicios adicionales de los cuales ellos tengan necesidad con el objetivo de ampliar el catalogo de servicio y ganar confianza de ellos.	D5:04	Aprovechar las alianzas estratégicas para encontrar entidades expertas en capacitación y formación que nos ayuden a afianzar las competencias y habilidades de los colaboradores y fomentar un buen ambiente laboral, mejorar la competitividad e incrementar la producción.
4	Alianzas estratégicas	F5:02:04	Hacer uso de los buenos proveedores y las alianzas estratégicas para ofrecerle a los clientes rapidez, calidad del servicio, con el fin de satisfacer sus necesidad y crear buena imagen corporativa en el mercado local.		
<b>Amenazas</b>		<b>3-Estrategias FA</b>		<b>4-Estrategias DA</b>	
1.	Cambios en la economía	F2:A2	Hacer uso de la calidad del servicio con el fin de generar reconocimiento en el sector para retener a los clientes y crear competitividad.	D5:A3	Incentivar a los empresarios del sector a capacitar a los colaboradores en temas relacionados con su actividad economica para enfrentar los avances tecnológicos.
2.	Competencias de grandes cadenas	F1:A5	Aprovechar la experiencia y conocimiento del mercado local, para crear alianzas con nuestros integrantes del sector y solicitarle a las entidades del estado mayores garantías en términos de seguridad.	D4:A1:A2	Aprender a optimizar los recursos financieros con herramientas como planificación estratégica, control de gastos y mejora continua de los procesos con el fin de mantener la competitividad y la estabilidad financiera frente a los cambios de la economía.
3.	Avances tecnológicos	F1:A3	Utilizar la experiencia y conocimiento del mercado para implementar programas internos de capacitación que vayan acorde con los avances tecnologicos en el sector, con el fin de crear competitividad y mejorar el servicio.	D2:A3	Motivar a los líderes de la empresa a invertir en temas relacionados con investigación y desarrollo relacionados con los avances tecnologicos del sector, con el fin de crear productos innovadores, abrir nuevos mercados y atraer nuevos
5.	Inseguridad	F4:A1	Aprovechar las relaciones estrechas con los clientes para crear acuerdos o estrategias que beneficien a ambas partes cuando haya fluctuaciones en la economía.		

**Nota: Elaboración propia**

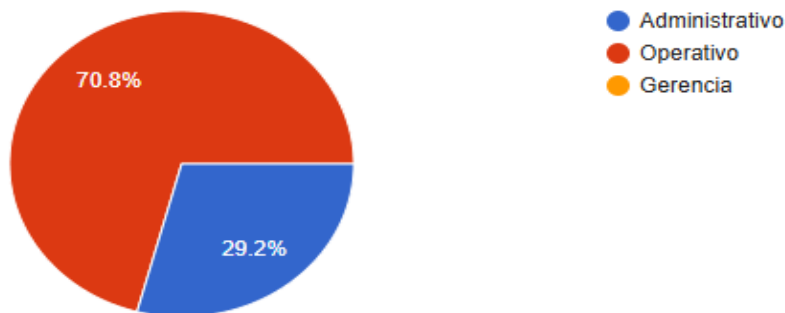
## 10. Resultados

Los resultados obtenidos en esta encuesta van de acuerdo con los objetivos planteados en este trabajo, los cuales nos dan camino para generar la propuesta para la implementación de un programa de bienestar laboral enfocado en capacitación y entrenamiento a los colaboradores de MAGSERVICES S.A.S.

### 10.1 Identificación de los factores que afectan el bienestar laboral de los colaboradores de la empresa MAGSERVICES S.A.S.

A continuación, se describe el análisis de la encuesta realizada:

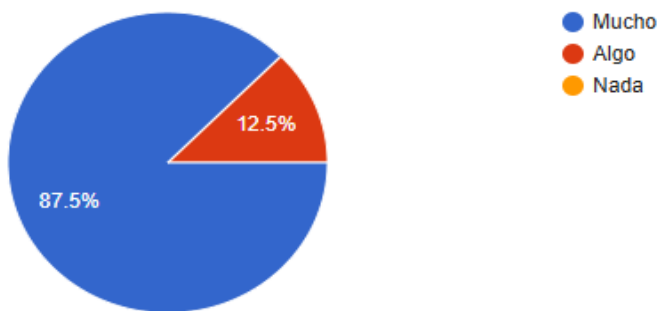
**Figura 6** *¿En qué departamento o área trabajas dentro de la empresa?*



#### Nota. Elaboración propia

El gráfico 1 nos indica que del 100% de los colaboradores, el 70.8% se desempeñan en cargos relacionados con el área operativa y el 29.2% realizan sus labores en el área administrativa.

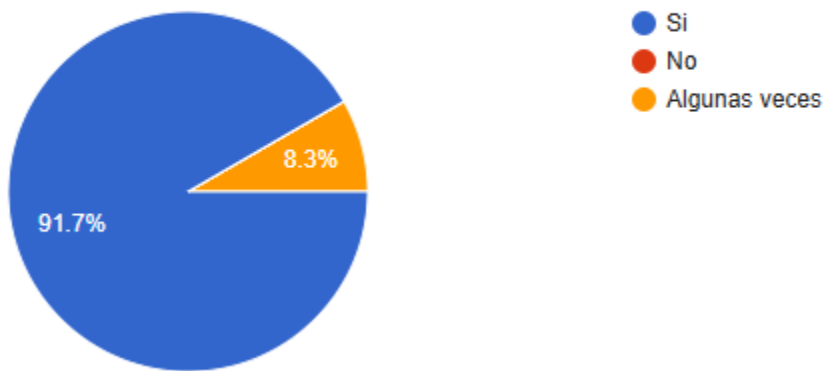
**Figura 7** *¿Te sientes satisfecho con la labor que realizas en la empresa?*



**Nota. Elaboración propia**

El gráfico 2 nos indica que del 100% de los colaboradores, el 87.5% se sienten muy satisfechos con la labor que realizan dentro de la empresa y el 12.5% se siente algo satisfechos.

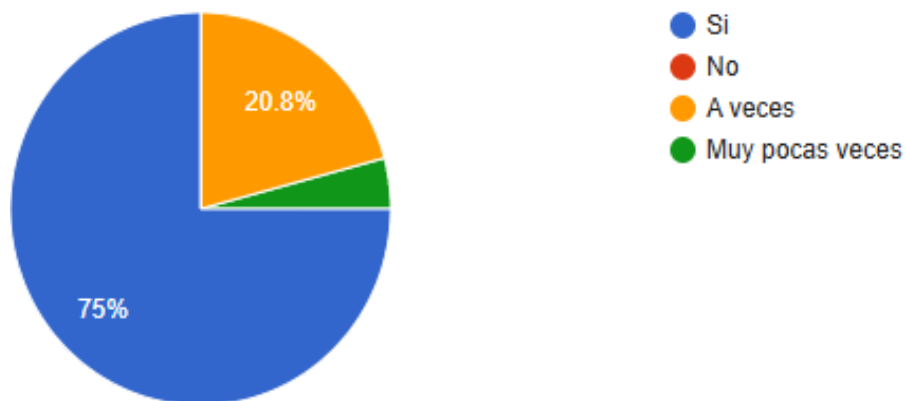
**Figura 8** ¿La empresa proporciona los equipos y herramientas adecuadas para desempeñar tus funciones de manera eficiente?



**Nota. Elaboración propia**

El gráfico 3 nos indica que del 100% de los colaboradores encuestados, el 91.7% si recibe de parte de la empresa las herramientas y equipos para realizar sus funciones de manera eficiente, mientras que el 8.3% responden que algunas veces reciben los equipos y herramientas.

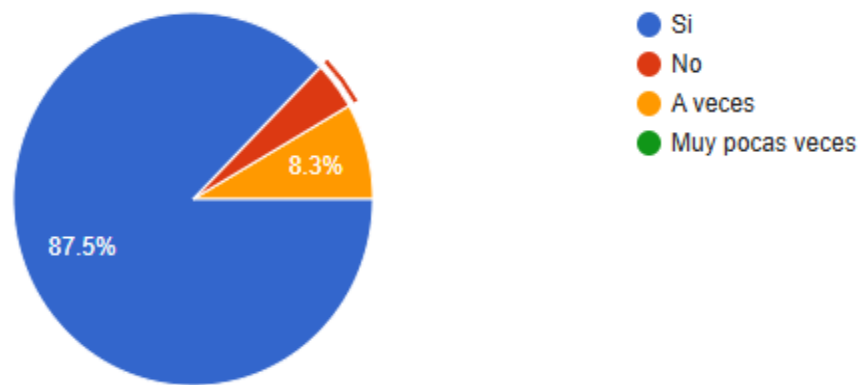
**Figura 9** ¿Te sientes cómodo en tu entorno laboral para expresar tus ideas y opiniones?



**Nota. Elaboración propia**

El gráfico 4 nos señala que del 100% de los colaboradores encuestados el 75% se siente cómodo en su entorno laboral para expresar sus ideas y opiniones, seguido del 20.8% nos indica que a veces y el 4.2% muy pocas veces.

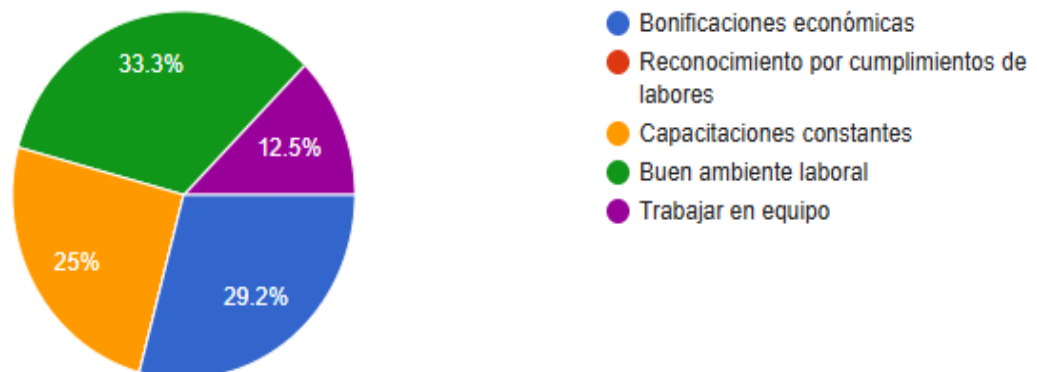
**Figura 10** *¿Existen canales efectivos para comunicarte con tus superiores en caso de que necesites ayuda o tengas inquietudes sobre las condiciones de trabajo?*



**Nota. Elaboración propia**

El gráfico 5 nos apunta que del 100% de los encuestados el 87.5% afirman que, si existen canales efectivos para comunicarse con sus superiores, por otro lado, el 8.3% responde que a veces y el 4.2% contestó que no.

**Figura 11** *¿Qué aspectos considera que contribuyen a su calidad de vida laboral?*

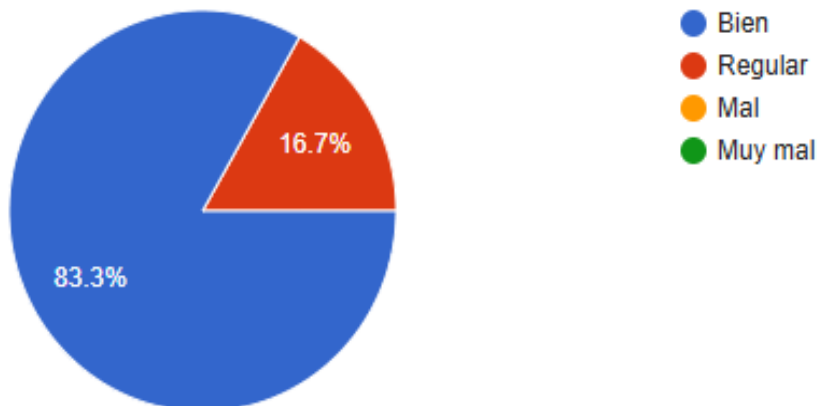


**Nota. Elaboración propia**

El gráfico 6 denota que del 100% de los colaboradores encuestados, el 33.3% consideran que el buen ambiente laboral contribuye a su calidad de vida dentro de la organización, mientras que el 29.2% le apuntan a las

bonificaciones económicas, seguido del 25% que prefieren capacitaciones constantes y por último un 12.5% señalan el ítem de trabajar en equipo.

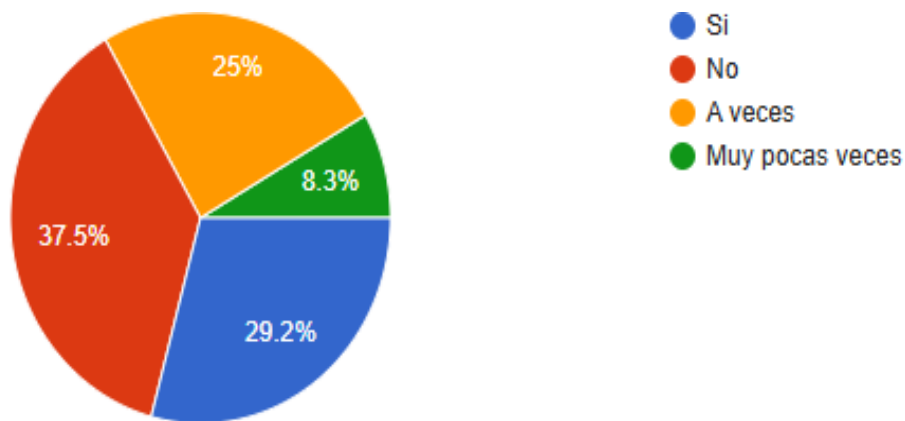
**Figura 12** ¿Cómo calificarías la calidad del espacio de trabajo en términos de iluminación, ventilación y temperatura?



**Nota. Elaboración propia**

El gráfico 7 nos revela que del 100% de los encuestados el 83.3% califican que se sienten bien con la calidad del espacio de trabajo en términos de iluminación, ventilación y temperatura, mientras que el 16.7% la encuentran regular.

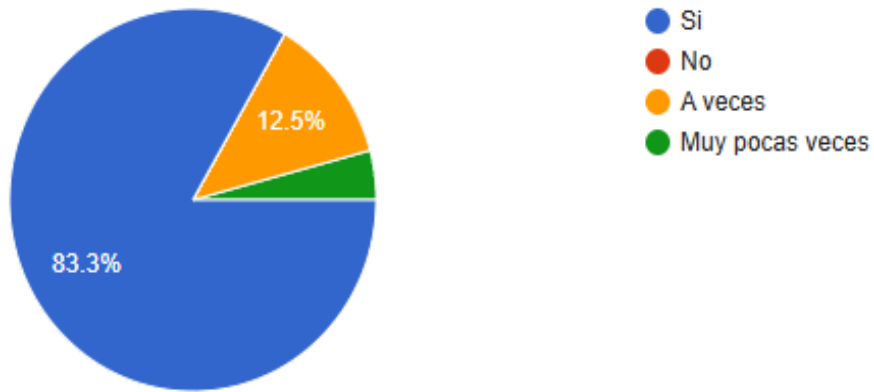
**Figura 13** ¿Sientes que tu entorno laboral (ruido, distribución del espacio, limpieza) te genera distracción?



**Nota. Elaboración propia**

El gráfico 8 nos muestra que del 100% de los colaboradores encuestados el 37.5% No sienten que en su entorno de trabajo el ruido, distribución del espacio y la limpieza le generan distracción a diferencia del 29.2% responden que si, seguido del 25% indican que a veces y el 8.3% señala que muy pocas veces.

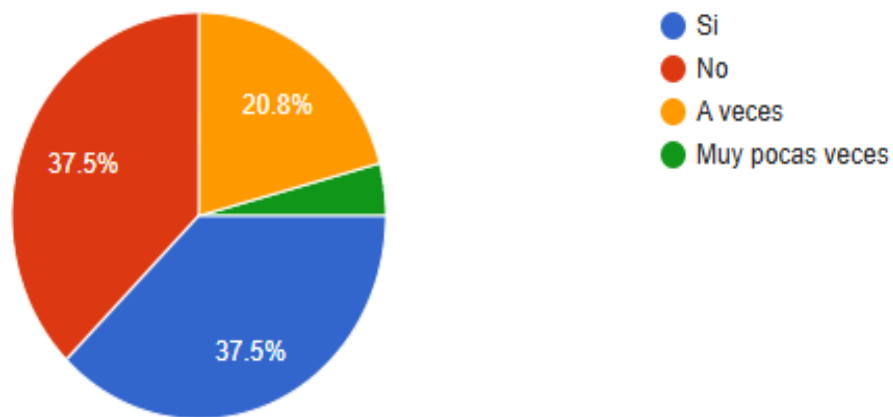
**Figura 14** ¿Sientes que tu entorno laboral (ruido, distribución del espacio, limpieza) te genera distracción?



**Nota. Elaboración propia**

El análisis del gráfico 9 nos muestra que del 100% de los colaboradores encuestados, el 83.3% que la cultura de respeto y apoyo mutuo entre los compañeros si genera un buen ambiente laboral, el 12.5% piensa que a veces y el 4.2% responde que muy pocas veces.

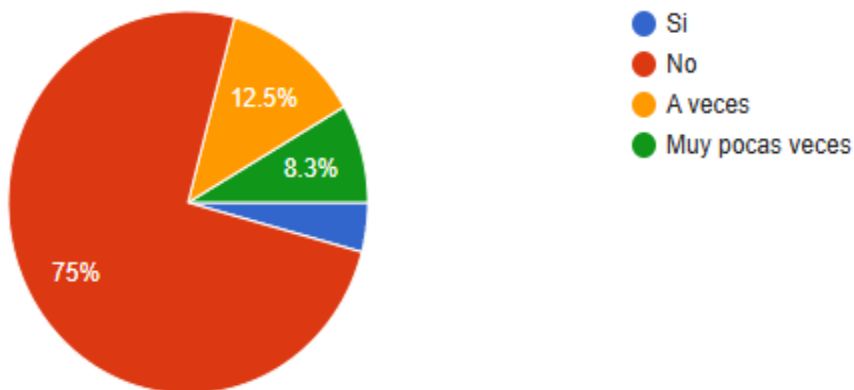
**Figura 15** ¿Consideras que a menudo se te asignan tareas adicionales que te generan estrés?



**Nota. Elaboración propia**

El gráfico 10 evidencia que del 100% de los colaboradores encuestados el 37.5% Si consideran que a menudo les asignan tareas adicionales que generan estrés, el 37.5% no les genera, mientras que el 20.8 % responde que a veces y el 4.2% muy pocas veces.

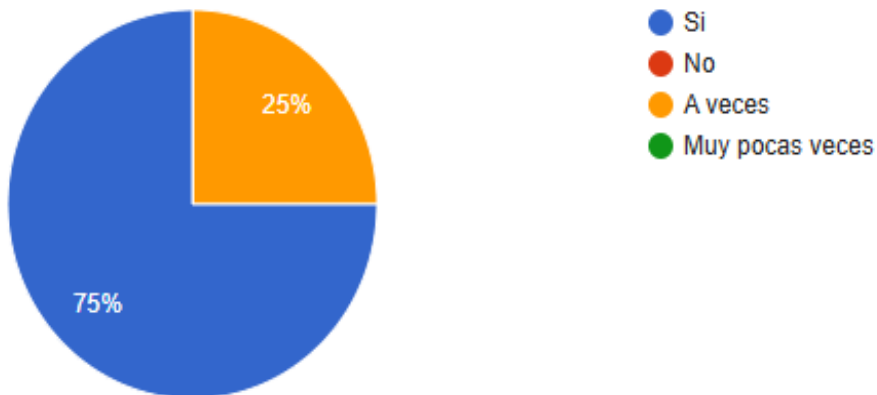
**Figura 16** ¿Te sientes presionado para cumplir con plazos demasiado ajustados que afectan tu bienestar?



**Nota. Elaboración propia**

El gráfico 11 nos señala que del 100% de los colaboradores encuestados el 75% No se siente presionado para cumplir con plazos demasiado ajustados que afecten su bienestar, el 12.5% indica que a veces, el 8.3% muy pocas veces y el 4.2% responde que sí.

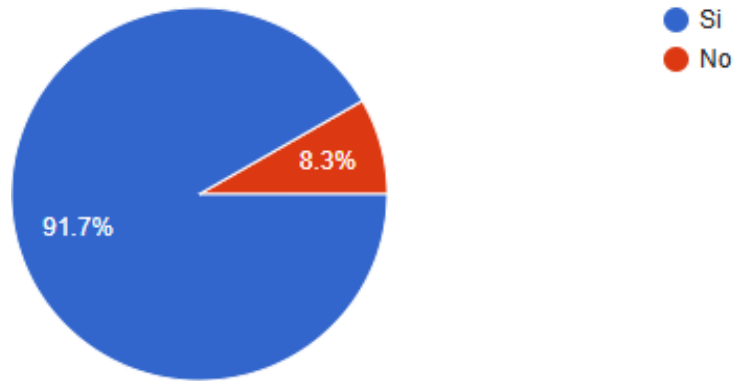
**Figura 17** ¿La compañía está dispuesta a escuchar y tomar en cuenta las sugerencias sobre cómo mejorar las condiciones de trabajo?



**Nota. Elaboración propia**

El gráfico 12 nos revela que del 100% de los colaboradores encuestados el 75% afirma que la compañía si está dispuesta a escuchar y tomar en cuenta las sugerencias sobre como mejorar las condiciones de trabajo y el 25% responde que a veces.

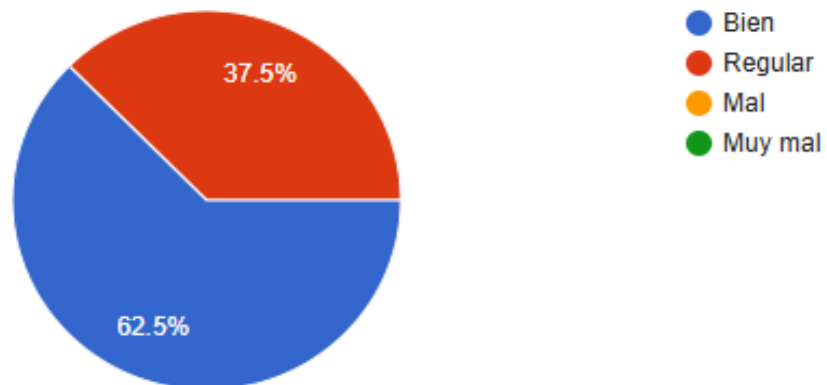
**Figura 18** ¿Estarías interesado en capacitarte?



**Nota. Elaboración propia**

El gráfico 13 nos muestra que del 100% de los colaboradores encuestados, el 91.7% si está interesado en capacitarse, mientras que el 8.3% no lo está.

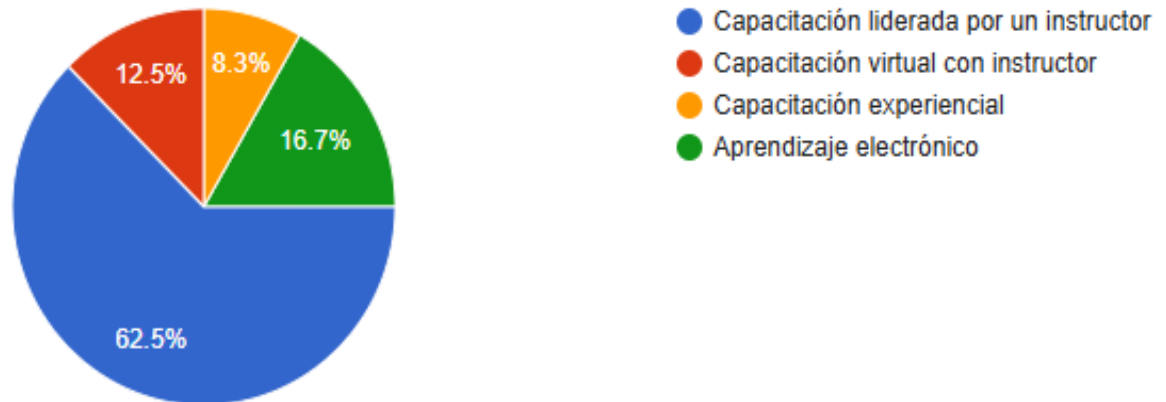
**Figura 19** ¿Cómo te sientes en términos de formación y capacitación para enfrentar las nuevas tecnologías en el sector automotriz?



**Nota. Elaboración propia**

Según el análisis del gráfico 14, este nos indica que del 100% de los colaboradores encuestados, el 62.5% se sienten bien en términos de formación y capacitación para enfrentar las nuevas tecnologías en el sector automotriz, sin embargo, el 37.5% responden que regular.

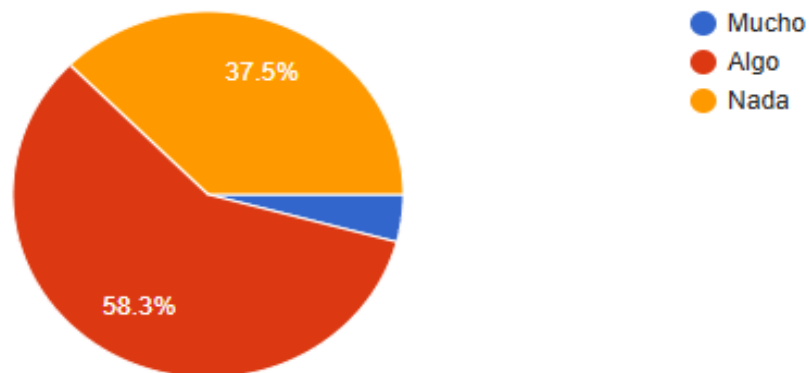
**Figura 20** ¿Con que métodos de capacitación te gustaría recibir formación?



**Nota. Elaboración propia**

El gráfico 15 nos establece que del 100% de los colaboradores encuestados, el 62.5% le gustaría recibir capacitación con el método liderada por un instructor, el 16.7% dice que, con aprendizaje electrónico, el 12.5% capacitación virtual con instructor y el 8.3% responden que con capacitación experiencial.

**Figura 21** ¿Te genera algún tipo de incertidumbre el ingreso al mercado de las nuevas tecnologías en los vehículos?



**Nota. Elaboración propia**

El gráfico 16 nos muestra que del 100% de los colaboradores encuestados el 58.3% les genera algo de incertidumbre el ingreso de las nuevas tecnologías de los vehículos al mercado, el 37.5% responden que no les genera nada de incertidumbre y el 4.2% mucho.

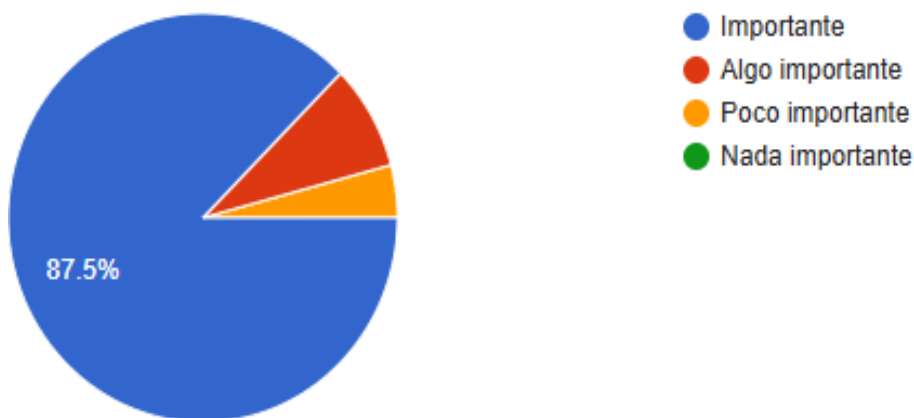
**Figura 22** ¿Qué temas consideras que debería recibir mayor atención y desarrollo en la empresa donde trabaja?



**Nota. Elaboración propia**

Con relación al análisis del gráfico 17, del 100% de los colaboradores encuestados, se evidencia que el 54% considera que dentro de la empresa el tema de mayor atención y desarrollo debería ser capacitación y formación relacionadas con el cargo, seguido del 25% dicen que manejo de conflictos, el 13% afirman que trabajo en equipo, el 4% hábitos de estilo de vida saludable y el otro 4% manejo de estrés.

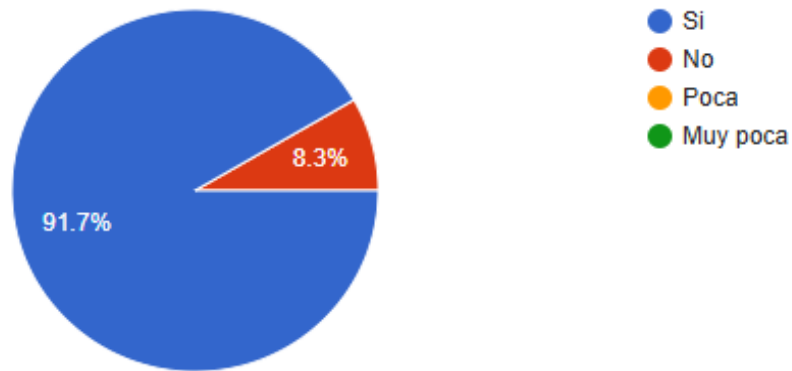
**Figura 23** ¿Qué tan importante es la retroalimentación en tu proceso de aprendizaje durante una capacitación?



**Nota. Elaboración propia**

El gráfico 18 nos muestra que del 100% de los colaboradores encuestados, el 87.5% consideran que es importante la retroalimentación en su proceso de aprendizaje durante la capacitación, el 8.3% dicen que es algo importante y el 4.2% responden que es poco importante.

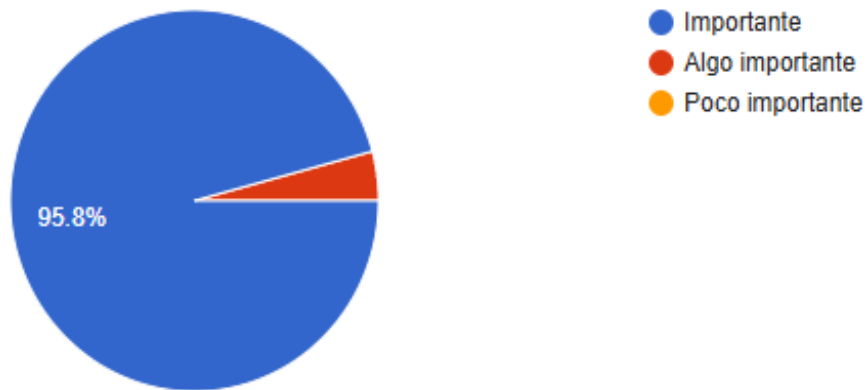
**Figura 24** ¿Crees que la capacitación y formación tiene un impacto directo en tu satisfacción y motivación laboral?



**Nota. Elaboración propia**

El gráfico 19 nos dicen que del 100% de los colaboradores encuestados, el 91.7% afirman que la capacitación y formación si tiene un impacto directo en la satisfacción y motivación laboral, mientras que el 8.3% piensan que no.

**Figura 25** ¿Qué importancia le das a la formación continua en tu desarrollo personal y profesional?



**Nota. Elaboración propia**

El gráfico 20, nos indica que del 100% de los colaboradores encuestados, el 95.8% afirman que es importante la formación continua en su desarrollo personal y profesional y el 4.2% responde que es algo importante.

## **10.2 Reconocer cuales son los intereses y necesidades en materia de capacitación y entrenamiento que tienen los colaboradores de la empresa MAGSERVICES SAS**

De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas, los intereses y necesidades en capacitación y formación más relevantes son:

- Liderazgo.
- Comunicación asertiva.
- Capacitaciones y formaciones dirigidas a la labor.
- Talleres prácticos para fortalecer el trabajo en equipo y la Buena Convivencia.
- Charlas y capacitaciones en orden y aseo.
- Capacitaciones para el manejo de estrés y salud mental.
- Capacitaciones para formentar el uso adecuado de los Elementos de Protección Personal por medio de herramientas Teórico – práctica.

10.3 Temática de un programa de bienestar laboral enfocado en capacitación y formación dirigido a los colaboradores de MAGSERVICES S.A.S.

Figura 26

Plan de capacitación y formación dirigido a los colaboradores de MAGSERVICES S.A.S.

PLAN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO MAGSERVICES S.A.S.							
C A P A C I T A C I Ó N  Y  E N T R E N A M I E N T O	TEMATICAS	OBJETIVO	DIRIGIDO A	RESPONSABLE	% DE INVERSIÓN	DURACIÓN	FRECUENCIA
	liderazgo	Fomentar el liderazgo para mejorar los procesos de la organización, con el fin de fortalecer el trabajo en equipo, la colaboración y responsabilidad	Líderes de área	Gestión del Talento Humano	100 % la empresa (con apoyo de la ARL y caja de compensación)	1 hora	Bimestral
	trabajo en equipo y la buena convivencia	Realizar Talleres teórico-práctico para mejorar la comunicación, incrementar la motivación y desarrollar la confianza entre los colaboradores.	Todos los colaboradores	Gestión del Talento Humano	100 % la empresa (con apoyo de la ARL y caja de compensación)	2 horas	Mensual
	Adecudo uso de los Elementos de Protección Personal	Promover el cuidado personal con el fin de prevenir posibles afectaciones a la salud física y mental	Todos los colaboradores	Gestión del Talento Humano y Seguridad y Salud en el Trabajo	100 % la empresa (con apoyo de la ARL y caja de compensación)	1 hora	Mensual
	Orden y aseo	Aumentar la productividad, mejorar la salud, la satisfacción y optimización de los recursos.	Todos los colaboradores	Gestión del Talento Humano y Seguridad y Salud en el Trabajo	100 % la empresa (con apoyo de la ARL y caja de compensación)	1 hora	Trimestral

<b>C A P A C I T A C I Ó N  Y  E N T R E N A M I E N T O</b>	Manejo de estrés y salud mental	Desarrollar estrategias para disminuir los niveles de estrés, disminuir el ausentismo laboral y mejorar la calidad de vida	Todos los colaboradores	Gestión del Talento Humano y Seguridad y Salud en el Trabajo	100 % la empresa (con apoyo de la ARL y caja de compensación)	1 hora	Trimestral
	Comunicación asertiva	Lograr que los colaboradores desarrollen la habilidad de expresar sus opiniones de manera respetuosa, concisa y directa sin afectar o herir los sentimientos o emociones de sus compañeros.	Todos los colaboradores	Gestión del Talento Humano	100 % la empresa (con apoyo de la ARL y caja de compensación)	1 hora	Mensual
	Priorización de tareas y delegación efectiva	Ayudar a optimizar el uso del tiempo y aumentar la productividad personal y del equipo	Administrativos	Gestión del Talento Humano	70% empresa y 30% colaborador	40 horas	No requiere
	Aprendizaje organizacional	Crear nuevos conocimientos y desarrollar las competencias y habilidades de los colaboradores	Administrativos	Gestión del Talento Humano	60% empresa y 40% colaborador	40 horas	No requiere
	Formaciones relacionadas con sistemas en vehículos eléctricos e híbridos	Aprender sobre las nuevas tecnologías inmersas en equipos vehiculares pesados y livianos	Operativos	Gestión del Talento Humano	60% empresa y 40% colaborador	50 a 70 horas	Semestral

Nota. Elaboración propia

## **11. Conclusiones**

El bienestar laboral para las empresas es un componente esencial para contribuir en el cumplimiento de sus objetivos, ya que tiene un impacto directo en la productividad de los colaboradores para con la empresa. Promover el bienestar laboral en las organizaciones ayudaría a mitigar fenómenos como; ausentismo, rotación de personal y factores relacionados con el estrés laboral.

El bienestar laboral podríamos utilizarlo como una estrategia clave en las empresas que busca estabilidad y sostenibilidad en el mercado, brindándole a sus colaboradores herramientas para que ejerzan sus labores con mayor motivación y eficacia. Tener una fuerza laboral más productiva, comprometida y leal, depende de la importancia que hoy por hoy las empresas le den al conjunto de acciones que conforman el bienestar laboral.

La capacitación y entrenamiento dentro de una empresa son temas puntuales que influyen en el desarrollo de habilidades, competencias y conocimiento en los colaboradores y por ende en las organizaciones. Factores relacionados con; bajo desempeño laboral, adaptación y cambios tecnológicos, insatisfacción laboral, entre otros, pueden ser atacados con herramientas que se fundamenten en la capacitación y formación.

## 11. Recomendaciones

A continuación, se relacionan las siguientes recomendaciones para la empresa MAGSERVICES S.A.S.

- ❖ Ofrecer programas de capacitación continua.
- ❖ Fomentar la participación de sus colaboradores en programas de capacitación y entrenamiento.
- ❖ Crear canales de comunicación interna donde sus colaboradores expresen sus ideas e intereses sobre temas de capacitación y entrenamiento.
- ❖ Facilitar y respetar los espacios predispuestos para las capacitaciones y entrenamientos.
- ❖ Recompensar y Reconocer los logros del aprendizaje.
- ❖ Fomentar alianzas con entidades que ofrezcan capacitaciones y entrenamientos de temas relacionados con los objetivos empresariales.
- ❖ Identificar las necesidades y expectativas de los colaboradores.
- ❖ Incentivarse a conocer mas a fondo los beneficios que trae a una empresa implementar herramientas como el bienestar laboral.
- ❖ Realizar con frecuencia diagnosticos de bienestar laboral.
- ❖ Hacer seguimiento y retroalimentaciones de los resultados obtenidos.

## 12. Referencias

- Adriana Ávila, D. B. (2021). *Propuesta de un plan de capacitación y formación laboral en la empresa Jer Red Multiservicios de la ciudad de tunja [trabajo de grado, Universidad Abierta Y A Distancia]*. Repositorio UNAD. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/43636/amavilaci.pdf?sequence=1>
- Álvaro Quintana, V. C. (2021). Calidad de vida laboral en operarios de mantenimiento mecánico automotriz. *Revista Ingeniare*. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/ingeniare/article/view/8958>
- Canedo, V. B. (14 de Diciembre de 2022). *the conversation.com*. Obtenido de the conversation.com: <https://theconversation.com/puede-la-inteligencia-artificial-superar-a-la-humana-196633>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill. Obtenido de [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de los Recursos Humanos*. MÉXICO. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO*. MÉXICO. Obtenido de [file:///C:/Users/usuario/Downloads/Chiavenato\\_I\\_2009\\_Gestion\\_del\\_Talento\\_Hu%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/Chiavenato_I_2009_Gestion_del_Talento_Hu%20(1).pdf)
- Coatsworth, J. H. (1997). *En torno de la historia del bienestar*. Instituto de Desarrollo Económico Y Social.
- Coelho, P. &. ((2021)). *Emoción y conflicto: repercusiones sobre el bienestar laboral*. J.M Bosch. Obtenido de <https://doi.org/10.2307/j.ctv253f6m3.14>
- Equipo Editorial de INDEED. (8 de JULIO de 2024). *www.indeed.com*. Obtenido de [www.indeed.com](https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/adaptabilidad-laboral-definicion-consejos): <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/adaptabilidad-laboral-definicion-consejos>

Factorial. (2024). *9 estrategias de gestión del talento humano para tu empresa*. Obtenido de

<https://factorialhr.es/blog/estrategias-gestion-de-talento-humano-empresa/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20talento%20humano,de%20la%20empresa%20u%20organizaci%C3%B3n>.

Gamarra, G. (4 de JULIO de 2024). *FACTORIALHR.ES*. Obtenido de FACTORIALHR.ES:

<https://factorialhr.es/blog/bienestar-laboral/#:~:text=Se%20trata%20de%20un%20conjunto,y%20psicol%C3%B3gico%20de%20las%20personas>.

Gonzalez, F. M. (2015). Los beneficios de la capacitación y del desarrollo del personal de las pequeñas empresas.

*Los beneficios de la capacitación y del desarrollo del personal de las pequeñas empresas*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Obtenido de

<https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/e3fad5fe-0f6a-407c-aa18-55e656a11422/content>

Hernández, G. C., Galvis, S. M., & Narváez, K. Y. (2003). *CULTURA ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR LABORAL*.

Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>

Jáuregui, M. G. (26 de febrero de 2024). *observatorio.tec.mx*. Obtenido de observatorio.tec.mx:

[https://observatorio.tec.mx/edu-news/el-florecimiento-humano-en-la-era-de-la-inteligencia-artificial-ia/?utm\\_source=Google&utm\\_medium=Search&utm\\_campaign=UM-Observatorio-SEM&utm\\_content=Florecimiento-Humano-IA&gad\\_source=1&gclid=EAIaIQobChMIVJHC9ISgiQMVST](https://observatorio.tec.mx/edu-news/el-florecimiento-humano-en-la-era-de-la-inteligencia-artificial-ia/?utm_source=Google&utm_medium=Search&utm_campaign=UM-Observatorio-SEM&utm_content=Florecimiento-Humano-IA&gad_source=1&gclid=EAIaIQobChMIVJHC9ISgiQMVST)

Magservices S.A.S. (16 de marzo de 2020).

Mexicali, C. (30 de 08 de 2021). *Cetys Universidad*. Obtenido de Cetys Universidad:

<https://www.cetys.mx/noticias/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa/>

Ministerio de Educación Nacional. (18 de MAYO de 2002). *MINEDUCACIÓN.GOV.CO*. Obtenido de

MINEDUCACIÓN.GOV.CO: <https://www.mineduacion.gov.co/portal/micrositios-superior/Educacion->

para-el-Trabajo-y-el-Desarrollo-Humano/Educacion-para-el-Trabajo-y-el-Desarrollo-Humano/410732:Programas-de-formacion

Mitjana, L. R. (04 de JULIO de 2019). *psicologiaymente.com*. Obtenido de psicologiaymente.com:

<https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-expectativa-vroom>

Pérez, L. A. (2021). *El bienestar laboral y su importancia en las organizaciones*. BOGOTA. Obtenido de

<https://www.ucentral.edu.co/noticentral/bienestar-laboral-su-importancia-organizaciones>

Roberto Hernández Sampieri, C. H. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF.: McGRAW-

HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE CV. Obtenido de [https://www.esup.edu.pe/wp-](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf)

[content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf)

[Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf)

SCHOOL, E. B. (2024). *Bienestar laboral: un factor clave para mejorar la productividad*. BARCELONA. Obtenido de

<https://www.eaebarcelona.com/es/blog/bienestar-laboral>

UP SPAIN. (s.f.). *www.up-spain.com/*. Obtenido de [www.up-spain.com/](http://www.up-spain.com/): [https://www.up-spain.com/blog/que-](https://www.up-spain.com/blog/que-es-bienestar-laboral/)

[es-bienestar-laboral/](https://www.up-spain.com/blog/que-es-bienestar-laboral/)

[www.automotores-rev.com](http://www.automotores-rev.com). (2024). *Descubriendo la revolución de la tecnología automotriz*. Revue automobile.

Obtenido de [https://www.automotores-rev.com/descubriendo-la-revolucion-de-la-tecnologia-](https://www.automotores-rev.com/descubriendo-la-revolucion-de-la-tecnologia-automotriz/)

[automotriz/](https://www.automotores-rev.com/descubriendo-la-revolucion-de-la-tecnologia-automotriz/)