

## Tabla de contenido

<i>I. Integrantes grupo de investigación:</i> .....	3
<i>II. Título de la investigación</i> .....	3
<i>III. Abstract</i> .....	3
<i>IV. Palabras clave</i> .....	4
<i>V. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</i> .....	4
A. Introducción.....	4
B. Justificación .....	5
C. Contexto del problema (Background).....	6
D. ¿Cuál es la pregunta de investigación? .....	6
E. Preguntas específicas de investigación. ....	6
F. Variable para medir bienestar laboral.....	6
G. Sector empresarial de estudio. ....	6
H. Objetivo General. ....	7
I. Objetivos Específicos. ....	7
<i>VI. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</i> . ....	7
A. La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa .....	7
B. La gestión por procesos en las instituciones de información.....	7
C. Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua. ....	8
D. Gestión por procesos. ....	8
E. El enfoque de la gestión de procesos en la gestión de las personas .....	8
F. Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life.....	9
G. Cultura organizacional y bienestar laboral. ....	9
H. Responsabilidad social y gestión del conocimiento como estrategias de gestión humana. ....	9
I. Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral.....	9
<i>VII. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</i> .....	10

A.	Hipótesis .....	11
VIII.	<i>CAPITULO IV: RESULTADOS</i> .....	11
A.	Descripción de la población.....	11
B.	Composición demográfica de la población encuestada.....	12
C.	Información Organizacional .....	14
D.	Bienestar laboral .....	14
E.	Gestión por procesos .....	15
F.	Análisis y discusión de resultados .....	16
G.	Conclusiones y sugerencias.....	17
H.	Sugerencias .....	17
IX.	<i>Referentes bibliográficos</i> .....	17
X.	<i>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS: CRONOGRAMA</i> .....	18

## **I. Integrantes grupo de investigación:**

1. Paula Andrea Niño
2. Maicol Valenzuela

## **II. Título de la investigación**

El bienestar laboral de los colaboradores en las organizaciones bogotanas con modelos de gestión por procesos de los sectores de servicios y comercial.

## **III. Abstract**

The process management approach has been widely studied for several authors that have made diverse bibliometric analysis about process management evolution over time, among other studies.

One of the main bibliographic references for this research work was the article on the Relevance of Process Management in Strategic Planning and Continuous Improvement (Medina, 2009). However, no literature was found on the relationship between process management and labor welfare, which opened a field of interest for the research team and provided a frame of reference for other studies.

It was proposed through the investigation to determine if there exist a cause - effect relationship between the collaborators that participate in the process management implementation and their labor experience.

In sequence to above, two study variables were established, process management and labor welfare.

A quantitative and correlational research was developed, based on a bibliographic review on process management and labor welfare. Additionally, an analysis of the relationship between these above-mentioned topics and finally, was correlated the results of a survey carried out with employees of organizations with process management functionality in commercial and service sectors in Bogota city.

The key questions used by the Ministry of Labor of Colombia in the battery of psychosocial risk based on the demand - control model was used as a reference for the elaboration of labor welfare questions. (Karasek, 1990)

Regarding the construction of the questions to evaluate issues of process management, the NTC ISO 9001: 2015 model was taken as reference. ((ICONTEC), 2015)

The results of the study confirm among other relevant data that 87% of the surveyed sample considers that process management has a positive impact on labor welfare and that 80% of people are satisfied with the work environment of their organizations.

Thus, based on the alternative hypothesis proposed by the research team, it was found that: if there is process management in organizations, the level of labor welfare of its employees increases; nevertheless, it was not possible to establish the impact in quantitative and qualitative terms of the management processes in the labor welfare, so our recommendation is to delve into this issue with a large field of research.

#### **IV. Palabras clave.**

Gestión por procesos, bienestar laboral, clima organizacional, modelo, demanda, control, interacción, realimentación, capacidades, habilidades, competencia.

### **V. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **A. Introducción**

El trabajo de investigación estudio la relación existente entre la gestión por procesos y el bienestar de los colaboradores de entidades bogotanas. La investigación se realizó en un periodo comprendido entre agosto y diciembre de 2018, sobre la base del estudio de literatura a cerca del tema y el análisis de los resultados de encuestas que evaluaron factores relacionados con la gestión por procesos y su impacto en la satisfacción laboral de las personas. La metodología utilizada para la investigación fue de tipo cuantitativa y correlacional.

La gestión con enfoque por procesos ha sido ampliamente estudiada, y de este tema diversos autores han hecho análisis bibliometricos de la evolución de la gestión por procesos hasta la actualidad, entre otros estudios relevantes. Uno de los principales referentes bibliográficos para este trabajo de investigación fue el artículo sobre la Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua. (León, 2009). Sin embargo, no se encontró literatura sobre la relación de la gestión por procesos con el bienestar laboral, lo cual abrió un campo de intereses para el equipo investigador y proporciona un marco de referencia para otros estudios.

Se propuso a través de la investigación determinar si existe una relación causa – efecto entre los colaboradores que participan en la implementación de una gestión con enfoque por procesos y el bienestar laboral que estos experimentan. En concordancia con lo anterior se establecieron dos variables de estudio, la gestión por procesos y el bienestar laboral.

Se utilizó como referencia para la elaboración de preguntas de bienestar laboral, preguntas clave utilizadas por el Ministerio de Trabajo de Colombia en la batería de riesgo psicosocial basadas en el modelo de demanda – control. (Karasek, 1990). En cuanto a la construcción de las preguntas para evaluar temas de la gestión por procesos se tomó como referencia el modelo NTC ISO 9001:2015. ((ICONTEC), 2015).

Los resultados del estudio confirman entre otros datos relevantes que el 87% de la muestra encuestada considera que la gestión por procesos impacta de forma positiva en el bienestar laboral y que el 80% de las personas se encuentran satisfechas con el clima laboral de sus organizaciones.

El estudio concluyó que existe una relación positiva entre la gestión por procesos en las organizaciones, y el grado de bienestar laboral de sus colaboradores; sin embargo, no fue posible establecer el impacto en términos cuantitativos y cualitativos de la gestión procesos en el bienestar laboral.

## **B. Justificación**

Se consideró necesario investigar acerca del bienestar laboral de los colaboradores en las organizaciones bogotanas con gestión por procesos de los sectores de servicios y comercial, debido a que se considera que la correlación de estas variables (bienestar laboral y gestión por procesos) no ha sido investigada teniendo en cuenta la revisión bibliográfica. Así mismo teniendo en cuenta que las organizaciones que tienen una gestión por procesos demuestran cierto grado de éxito a través del logro eficiente de sus objetivos y los de sus partes interesadas. Independientemente del tamaño de las organizaciones se puede observar que tanto los procesos como el bienestar están altamente relacionados, ya que plantea que al gestionar de manera adecuada los procesos mejoran su productividad y satisfacción de sus partes interesadas

La visión innovadora de procesos está dando muy buenos efectos en empresas de distintos tamaños y sectores, lo que pretende la investigación es conocer en cierta medida la correlación que existe entre la gestión por procesos y los efectos que trae en la percepción de satisfacción en su personal.

### **C. Contexto del problema (Background)**

En nuestra investigación buscamos encontrar elementos suficientes para demostrar la relación y el impacto de la gestión por procesos en el bienestar laboral en las organizaciones bogotanas de los sectores de servicios y comercial, mediante la aplicación de un modelo de constructo teórico, a partir de una investigación cualitativa, por medio de cuestionario con preguntas de selección y una revisión teórica del tema.

### **D. ¿Cuál es la pregunta de investigación?**

¿Existe un impacto real de la gestión por procesos en el bienestar laboral de los colaboradores en las organizaciones bogotanas de los sectores de servicios y comercial?

### **E. Preguntas específicas de investigación.**

¿Qué relación existe entre el bienestar de los colaboradores de las organizaciones bogotanas con gestión por procesos de los sectores de servicios y comercial?

¿Se ha cuantificado el impacto que tiene el bienestar de los colaboradores de organizaciones bogotanas con gestión por procesos de los sectores de servicios y comercial?

### **F. Variable para medir bienestar laboral.**

- Flexibilidad
- Responsabilidad.
- Recompensa.
- Metas.
- Entorno físico de trabajo.
- Sentido de pertenencia.
- Espíritu de equipo.
- Mando.

Variable para medir desempeño laboral.

- Evaluación de desempeño del periodo de prueba y anual.

### **G. Sector empresarial de estudio.**

Se tomará como estudio pymes de los sectores de servicios y comercial.

## **H. Objetivo General.**

Determinar la relación entre el bienestar laboral de los colaboradores y la gestión por procesos en las organizaciones bogotanas de los sectores de servicios y comercial.

## **I. Objetivos Específicos.**

Determinar el impacto de la gestión por procesos sobre el bienestar laboral de los colaboradores en las organizaciones bogotanas de los sectores de servicios y comercial.

Determinar en qué medida la gestión por procesos mejora el bienestar laboral y el desempeño de los colaboradores en las organizaciones bogotanas de los sectores de servicios y comercial.

## **VI. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.**

### **A. La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa**

El autor realizó un estudio a través de métodos descriptivos, para determinar la evolución que ha tenido las organizaciones de tipo funcional hasta los avances más significativos y más ampliamente empleados en todos los sectores en las organizaciones que han migrado a la gestión por procesos. El autor encontró que los procesos constituyen para muchas empresas la base de su gestión estratégica. Esto se debe por la flexibilidad que ofrece este tipo de organización y de gestión por procesos para adaptarse a los frecuentes cambios de entorno y de mercado. (Zaratiegui, 1999)

### **B. La gestión por procesos en las instituciones de información**

El autor reconoce en su estudio los beneficios de la gestión por procesos en cualquier organización que la asuma. El autor afirma que los procesos de las organizaciones de información se asocian a un buen número de factores críticos de éxito en las empresas, contribuyen a crear compromisos, generan recursos, proyectan una situación, solucionan conflictos y facilitan el logro de objetivos y metas. El autor define que la gestión por procesos genera a cualquier organización entre otros los siguientes beneficios:

- Define el grado de satisfacción del cliente interno o externo y lo compara con la evaluación del desempeño personal.
- Revela aquello que es positivo del trabajo en equipo contra el trabajo individual y la eficacia de los procesos con una óptica integradora en lugar de parcial. (Delgado, 2006)

### **C. Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua.**

Los autores señalan como para la mejora de los procesos de una organización deben incorporarse mecanismos en pro del bienestar y mejora de la actividad humana; Los autores resaltan la necesidad de la mejora del proceso desde una visión holística. La mejora de un proceso puede realizarse al elevar la calidad, con la disminución de actividades que no aporten valor añadido, por la incorporación de mejoras al producto que eleven sus prestaciones, la mejora de la actividad humana (cultura organizacional, liderazgo, motivación, clima, aprendizaje, etcétera). Los autores concluyen que cada día se cobra una mayor conciencia por parte de los empresarios de que el logro de la eficiencia, la eficacia y en general el cumplimiento de la misión dependen del estado de sus procesos, por lo que su mejora se ha convertido en una de “buenas prácticas empresariales”. La Gestión por Procesos se ha convertido en los últimos años en una excelente herramienta para el logro de la Mejora Continua y la materialización de los objetivos, pero su importancia la ha llevado a ser considerada como estratégicos; elemento a ser analizado en la elaboración de los ejercicios de diseño estratégico. (León, 2009)

### **D. Gestión por procesos.**

Según el autor las técnicas futuras para la gestión como lo podrían ser gestión del conocimiento, gestión del compromiso, etc., serán mucho más participativas y girarán en torno a un protagonismo predominante de los colaboradores internos y externos, clientes respondiendo a diversos requisitos. (Fernández, 2009)

### **E. El enfoque de la gestión de procesos en la gestión de las personas**

El autor presenta un modelo de gestión de procesos de recursos humanos tomando como referencia el modelo EFQM de Excelencia (European Foundation for Quality Management). Resalta que la gestión de procesos es un recurso que está a disposición de los directivos y que conviene incorporar en la gestión habitual. Así mismo que los gestores de recursos humanos disponen de este excelente instrumento para mejorar la propia gestión de personas, así como para erigirse en promotores de un proceso de cambio. (Brull, 2004)

## **Bienestar laboral**

#### **F. Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life.**

Robert Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. (Karasek, 1990)

#### **G. Cultura organizacional y bienestar laboral.**

Los autores expresan mediante los hallazgos de su trabajo de investigación, entre otros, que la ausencia de correlación entre la cultura orientada a los procesos (antes que a los resultados) y el bienestar podría explicarse por cuanto un trabajo orientado a los procesos demanda menos retos personales y presenta menos posibilidades de innovación, lo cual podría afectar las condiciones de bienestar, como son la posibilidad de desarrollar capacidades personales y generar oportunidades en aspectos laborales y personales. (Hernandez, 2003)

#### **H. Responsabilidad social y gestión del conocimiento como estrategias de gestión humana.**

El autor desarrolla las investigaciones que dan origen a este artículo y se enmarcan de la siguiente manera: la primera: “Tendencias y perspectivas de la gestión humana a nivel mundial: Estado del Arte”, llevada a cabo entre 2007 y 2008. El autor afirma que la gestión humana es asumida por las empresas y organizaciones como un imperativo de responsabilidad social hacia el interior y el exterior y visionada no solo como fuente de crecimiento económico, o reconocimiento social, sino como una forma de administrar eficiente y acertadamente el personal. El autor resalta conceptos importantes de la literatura a cerca del tema, sobre como en muchas empresas se recorre el camino señalado por Aktouf (1998) cuando afirma que la Administración debe dejar de ser tan mecanicista como lo ha sido y de considerar al ser humano como una máquina, pues el ser humano por su naturaleza misma tiene siempre presente la necesidad de sentirse involucrado e implicado en lo que hace. Esto es, el ser humano es siempre un ser que necesita establecer un lazo psicológico con la actividad que desempeña, necesita ser reconocido y valorado como un ser integral y no simplemente como un engranaje más dentro del proceso de producción. (Ríos, 2013)

#### **I. Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral.**

El autor cita que el objetivo primordial de la calidad de vida aboral estriba en “alcanzar una mayor humanización del trabajo a través del diseño de puestos de trabajo más ergonómicos,

unas condiciones de trabajo más seguras y saludables, y unas organizaciones eficaces, más democráticas y participativas capaces de satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros además de ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal”, aspectos que generan compromiso y satisfacción con el trabajo, con una sensación de propiedad, autocontrol, responsabilidad y dignidad del trabajador, que propicia una mejor condición de vida en general.

El autor argumenta que es evidente que la mayoría de los factores de riesgo en el ámbito profesional proceden del entorno laboral, de la forma en que la organización estructura sus tareas y responsabilidades, y del modo en que se organizan los diferentes procesos desarrollados en ella. (Durán, 2010)

## **VII. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

El proceso metodológico que se llevo a cabo para esta investigación fue no experimental, debido a que se presenta una situación ya existente en las organizaciones donde no se tiene influencia para relacionar las variables investigadas. Se realizó una investigación de tipo cuantitativa y correlacional.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN:

- ✓ Variable dependiente: Gestión por procesos.
- ✓ Variable independiente: Bienestar laboral.

La investigación pretendió relacionar la variable gestión por procesos frente a la variable bienestar laboral por lo que es de tipo correlacional. La variable bienestar laboral se determina como efecto de la variable gestión por procesos.

La investigación se realizó de agosto a diciembre de 2018 (de acuerdo con el cronograma anexo), en la ciudad de Bogotá teniendo sede en la Universidad EAN sede Nogal.

El estudio se realizó en base a investigaciones en artículos y a la aplicación de encuestas a colaboradores de compañías de los sectores comercial y de servicios. Encuesta diseñada por el grupo investigador y aplicada mediante la herramienta formularios de google:

<https://goo.gl/forms/aJGeMvGG13ecGIOn1>

Para efectos de esta investigación ambas variables han sido operacionalizadas de la siguiente manera: bienestar laboral es: compromete el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento

importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece, reconociendo además que forma parte de un entorno social; y gestión por procesos es: forma de gestión de la organización basándose en los procesos en busca de lograr la alineación de los mismos con la estrategia, misión y objetivos, como un sistema interrelacionado destinados a incrementar la satisfacción del cliente, la aportación de valor y la capacidad de respuesta. ¿Supone reordenar los flujos de trabajo de forma de reaccionar con más flexibilidad y rapidez a los cambios y en la búsqueda del por qué? y para quién? se hace el trabajo.

#### **A. Hipótesis**

Hipótesis nula:

H<sub>0</sub>: No existe relación de influencia entre el bienestar laboral y la gestión por procesos.

Hipótesis alternativas:

H<sub>1</sub>: Si existe una gestión por procesos en las organizaciones, aumenta el grado de bienestar laboral de sus colaboradores.

Finalmente se considero la escala ordinal de Likert que incluyo para el estudio lo siguiente: muy de acuerdo, de acuerdo y en desacuerdo, en relación con el grado de bienestar laboral como efecto de la gestión por procesos.

### **VIII. CAPITULO IV: RESULTADOS**

A través de la investigación se logro recolectar información de los factores demográficos en las organizaciones estudiadas, tales como: antigüedad en la organización, género, edad, cargo y la escolaridad, entre otros.

#### **A. Descripción de la población**

Fueron encuestadas cincuenta (50) personas. Se realizó un muestreo aleatorio simple.

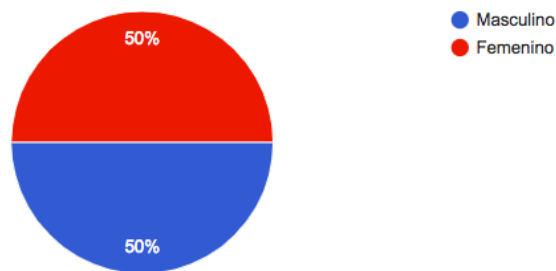
Las organizaciones objeto de estudio pertenecen al sector de servicios en un 92,6% y 7,1% al sector comercial. Las personas encuestas pertenecen a las siguientes organizaciones con sistema de gestión de calidad basada en el enfoque por procesos:

Lyma Viva

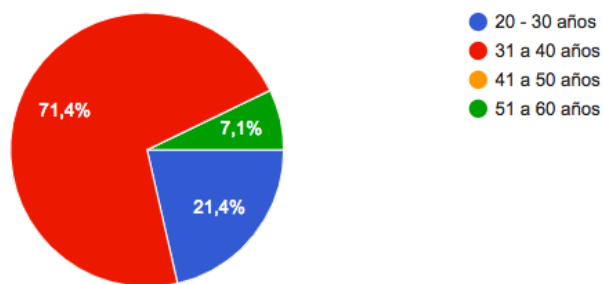
Agencia Nacional de Minería

Howden
Plare S.A.S.
Avianca
PSL
Fundación Universitaria Konrad Lorenz
ATH
Instituto Geográfico Agustín codazzi
Instituto distrital de la participación y acción comunal IDPAC

**B. Composición demográfica de la población encuestada**



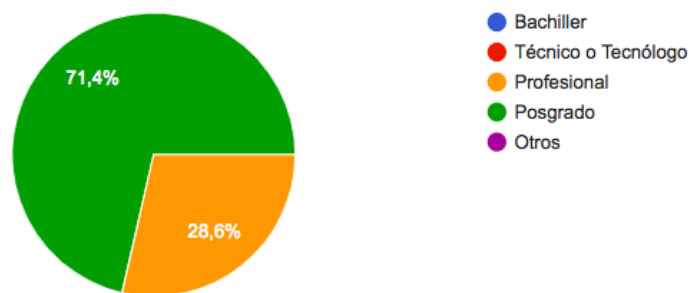
*Figura 1. Género*



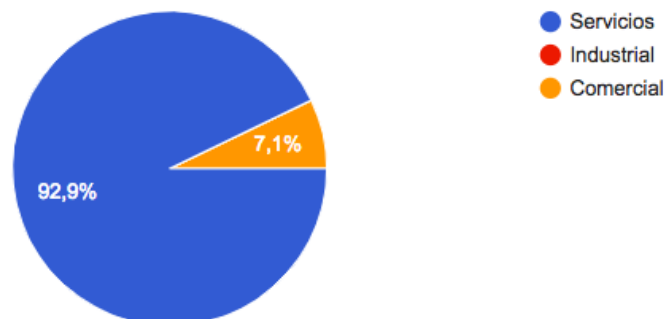
*Figura 2. Rango de edad*

*Análisis de las gráficas 1 - 2*

Del total de encuestados el 50% pertenecen al género masculino y el 50% a género femenino. De acuerdo con los resultados, el 71,4 %, de la población encuestada se ubica en un rango de edad entre 31 a 40 años, el 21,4 se ubica en un rango de edad de 20 a 30 años y el 7,1% se ubica en un rango de edad del 7,1%. Es decir que el 92,8% pertenece a la generación millennials y esta es considerada la cuarta fuerza productiva en el mundo; esta generación se caracteriza por ser personas contrarias al riesgo, poseen pensamiento más estratégico y toman decisiones en función de los beneficios que conseguirán en el largo plazo además en el efecto que sus decisiones ejercerán sobre la comunidad.



*Figura 3. Escolaridad*



*Figura 4. Sector al que pertenece la empresa*

### C. Información Organizacional

Tabla 1 Antigüedad y tipo de función dentro de la organización

Antigüedad	Porcentaje	Cargo	Porcentaje
Menor a 1 año	0%	Jefatura (tiene personal a cargo)	28,60%
Entre 1 y 3 años	42,90%	Profesional, analista, técnico y tecnólogo	71,40%
Entre 4 y 10 años	57,10%	Operario, ayudante, servicios generales	0%

#### Análisis de las figuras 3 – 4 y tabla 1

El 71,40% de los encuestados desempeñan cargos como Profesional, analista, técnico y tecnólogo, y el 28,60% se desempeñan en una Jefatura (tiene personal a cargo), adicional a esto el 57,10% están vinculados con la organización entre 4 y 10 años y 42,90% tiene una vinculación entre 1 y 3 años. El 71,4% de los encuestados tienen estudios de posgrado y el 28,6% son profesionales. Lo anterior refleja que más de la mitad de la muestra encuestada tienen un alto grado de conocimiento de la organización por su antigüedad. Así mismo más del 70% se desempeña como profesional o analista, técnico y tecnólogo, con alto grado de educación (71,4% posgrado), por lo cual se infiere un conocimiento y entendimiento de los procesos de la organización alto.

### D. Bienestar laboral

Tabla 2 Bienestar Laboral

Pregunta	De acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo
¿Que tan satisfecho se siente con el clima organizacional de la compañía?	53%	20%	27%
¿Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades y conocimientos?	53%	0	47%
¿Mi trabajo me permite aprender cosas nuevas?	40%	7%	53%
¿Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades?	53%	7%	40%

¿La organización valora y reconoce los esfuerzos de los colaboradores?	53%	20%	27%
--	-----	-----	-----

**Análisis de la tabla 2**

De acuerdo con los resultados obtenido en la muestra, se evidencia que el 80% de las personas se encuentran satisfechas con el clima laboral de sus organizaciones, el 100% de los encuestados respondieron que el trabajo les permite desarrollar sus habilidades y conocimiento. Así mismo el 93% de las personas encuestadas respondieron que el trabajo les permite aprender cosas nuevas. En igual porcentaje (93%) las personas manifiestan que le asignan trabajo teniendo en cuentas sus capacidades. El 80% de los encuestados reconocen que la organización valora sus esfuerzos.

En la pregunta 1 y 5 se evidencia un porcentaje de desacuerdo (20% respectivamente), que será objeto de revisión.

**E. Gestión por procesos**

*Tabla 3 Gestión por procesos*

Pregunta	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
¿La gestión por procesos de su organización le proporciona claridad sobre el trabajo y las interacciones con otras áreas?	33%	53%	14%
¿En la organización se promueve suficientemente el trabajo colaborativo y coordinación de equipos de trabajo?	27%	60%	13%
¿En la gestión por procesos de la organización promueve una realimentación del capital humano?	27%	60%	13%
¿Los resultados obtenidos a nivel individual o grupal en los procesos son reconocidos por la organización?	33%	47%	20%
De acuerdo con la siguiente escala, qué tan de acuerdo esta con la afirmación: "La gestión por procesos impacta de forma positiva en el bienestar laboral".	47%	40%	13%

### ***Análisis de la tabla 3***

El 86% de los encuestados manifiestan que la gestión por procesos de su organización le proporciona claridad sobre el trabajo y las interacciones con otras áreas. El 87% de los encuestados contestó que la organización se promueve suficientemente el trabajo colaborativo y coordinación de equipos de trabajo. El 87% de los encuestados respondió que la gestión por procesos de la organización promueve una realimentación del capital humano. El 80% de los encuestado esta de acuerdo que los resultados obtenidos a nivel individual o grupal en los procesos son reconocidos por la organización.

El 87% de la muestra encuestada considera que la gestión por procesos impacta de forma positiva en el bienestar laboral.

### **F. Análisis y discusión de resultados**

Teniendo en cuenta las preguntas del trabajo de investigación se puede concluir:

De acuerdo con el estudio realizado y el análisis de los resultados que arrojaron las encuestas aplicadas y la revisión de la literatura de gestión por procesos y bienestar laboral, se puede concluir que si existe un impacto de la gestión por procesos en el bienestar laboral de los colaboradores en las organizaciones. Sin embargo, no se puede cuantificar el impacto de la gestión por procesos en el bienestar laboral, teniendo en cuenta el tipo investigación realizada y los resultados obtenidos.

Se evidencia una relación causa efecto de la gestión por procesos y el bienestar laboral, teniendo en cuenta variables como la claridad sobre el trabajo a realizar y las interacciones con otras áreas, la realimentación al capital humano, el reconocimiento de los resultados obtenidos a nivel individual o grupal en los procesos, esto conlleva a la satisfacción en cuanto al clima organizacional de los colaboradores en las organizaciones. La gestión por procesos define la necesidad de establecer las competencias que requiere el personal en términos de habilidades, conocimiento y experiencia, estas variables se ven reflejadas en el alto porcentaje de respuestas positivas referentes al bienestar laboral específicamente en preguntas 2 y 4.

Teniendo en cuenta la literatura revisada no se ha cuantificado el impacto que tiene la gestión por procesos en el bienestar de los colaboradores de organizaciones bogotanas de los sectores de servicios y comercial

Las personas tienen claro su rol, autoridad y responsabilidad en el sistema de gestión por procesos en su organización. Las personas demostraron cierto grado de satisfacción en su trabajo debido al modelo de gestión de la organización.

## **G. Conclusiones y sugerencias**

El estudio permite comprobar que existe relación entre la variable dependiente “gestión por procesos y la independientes “bienestar laboral”

Las organizaciones pueden conocer la relación entre las variables de este estudio para fomentar estrategias que fortalezcan la gestión por procesos y el desarrollo profesional y laboral de sus colaboradores, fomentando la integración de su personal, así como la adhesión de ellos hacia la organización.

En relación con los objetivos propuestos en el trabajo de investigación se establecen las siguientes conclusiones:

- Determinar la relación entre el bienestar laboral de los colaboradores y la gestión por procesos en las organizaciones bogotanas de los sectores de servicios y comercial. Se fijo rechazar la hipótesis nula y, en consecuencia, aceptar la hipótesis alternativa dado que ha quedado establecido que la gestión por procesos tiene relación positiva con el bienestar laboral en las organizaciones.

## **H. Sugerencias**

Los resultados de la investigación suministran un marco de referencia con respecto a las dos variables estudiadas; sin embargo, se recomienda ampliar el estudio, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Realizar un estudio más amplio que integre: entrevistas, ampliar el diseño muestral, realizar el estudio en base a un cronograma más amplio.

## **IX. Referentes bibliográficos**

Zaratiegui, J. R. (1999). La gestión por procesos: su papel e importancia en las empresas.

*Economía Industrial* , 81-88.

Delgado, M. d. (2006). La gestión por procesos en las instituciones de información. *ACIMED*,

14.

Fernández, J. A. (2009). Gestión por procesos . En J. A. Fernández, *Gestión por procesos* (págs.

351-355). Madrid: ESIC.

- Karasek, R. (1990). Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life. En R. Karasek, *Robert Karasek* (págs. 250-273). Nueva York : Basic Books.
- (ICONTEC), I. C. (2015). *NTC ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos*. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).
- León, A. M. (2009). Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua. *Eídos*, 65-72.
- Ríos, J. G. (2013). Responsabilidad social y gestión del conocimiento como estrategias de gestión humana. *Estudios Gerenciales*, 110-117.
- Hernandez, G. C. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, 109-137.
- Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 71-84.
- Brull, E. (2004). El enfoque de la gestión de procesos en la gestión de las personas. *Análisis local*, 17-26.

## **X. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS: CRONOGRAMA**

Adjunto.