

Análisis de los factores que inciden en Kajú Bar por la falta del cargo de recursos humanos entre el año 2018-2022

Luisa Fernanda Casallas Quiroga

Luisa Fernanda Gómez Gómez

María Fernanda Osorio Castro

Camilo Andrés Vides Páez

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano

Bogotá, D.C

2022

Análisis de los factores que inciden en Kajú Bar por la falta del cargo de recursos humanos entre el año 2018-2022

Luisa Fernanda Casallas Quiroga

Luisa Fernanda Gómez Gómez

María Fernanda Osorio Castro

Camilo Andrés Vides Páez

Director

Nydia Parra León

Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia Estratégica del Talento Humano

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano

Bogotá, D.C

2022

## **Resumen**

El presente proyecto de investigación se basó en el estudio y análisis de los factores que inciden en Kajú Bar al no contar con el área de recursos humanos junto con las consecuencias y afectaciones al personal que conlleva esta problemática, entre los factores se evidenciaron cierto tipo de inconformidades dentro de la organización, las cuales están enfocadas en la rotación de personal, la cual ha sido constante a través de los años, esto ha generado una serie de factores negativos como estrés laboral, siendo este una de las principales causas que afecta la salud mental y la motivación de los trabajadores, de igual forma, otro de los factores es la explotación laboral, la cual se puede observar en las largas jornadas de trabajo y la poca remuneración otorgada a los colaboradores. La investigación se basó a partir de la metodología cualitativa, la cual permitió conocer el punto de vista y la perspectiva que tienen los clientes internos de Kajú Bar a través de una encuesta. Bajo esta investigación se pretende sugerir mejoras y beneficios que Kajú Bar puede implementar con el fin de ofrecer mejores condiciones laborales y a su vez, garantizar un buen ambiente, un buen clima laboral y una buena cultura organizacional, llegando a ser una organización saludable, de esta manera se daría cumplimiento a los objetivos planteados. Así mismo, se pretende resaltar la importancia que tiene la creación del área de recursos humanos, no solo para esta organización sino para la futura implementación en el sector del entretenimiento.

Palabras clave: Talento humano, motivación, explotación laboral, rotación de personal, salud mental, organización.

## **Abstract**

This research project was based on the study and analysis of the factors that affect Kajú Bar by not having the human resources area. Along with the consequences and effects on the Kajú's staff that this problem entails. Among the factors were evidenced certain types of nonconformities within the organization, which are focused on workforce turnover. This has generated a series of negative factors such as work stress. Which is one of the main causes that affects the mental health and motivation of the workers. Another factor is labor exploitation. This issue is reflected in the long working hours and the low remuneration given to employees. The research was based on the qualitative methodology, which allowed us to get to know the point of view and the perspective of the internal customers of Kajú Bar through a survey. Under this research it is intended to suggest improvements and benefits that Kajú Bar can implement in order to offer better working conditions and ensure a good working environment and better organizational culture. Becoming a healthy organization at last and therefore, fulfilling the objectives set. Likewise, it is intended to highlight the importance of the creation of the human resources area, not only for this organization but also for the future implementation in the entertainment sector.

Key words: Human talent, motivation, labor exploitation, workforce turnover, mental health, organization.

## Contenido

Abstract .....	4
1. Perfil de los integrantes.....	7
2. Formulación del problema .....	8
3. Justificación .....	12
4. Objetivos.....	14
4.1 Objetivo general .....	14
4.2 Objetivos específicos.....	14
5. Marco referencial .....	15
5.1 Rotación de personal.....	15
5.2 Explotación laboral.....	17
5.3 Salud mental en los trabajadores.....	19
5.4 Motivación en los trabajadores .....	23
6. Metodología .....	25
6.1 Enfoque .....	25
6.2 Diseño.....	25
6.3 Método.....	26
6.4 Alcance .....	26
6.5 Limitaciones .....	26
6.6 Población .....	26
6.7 Muestra .....	28
6.8 Recolección de información .....	28
6.9 Instrumento.....	28
6.9.1Análisis de información .....	29
6.9.2 Aplicación de la metodología .....	29
7. Análisis de resultados y discusión .....	30
7.1 Rotación de personal.....	30

7.2 Explotación laboral .....	33
7.3 Salud mental.....	35
7.4 Motivación .....	38
8. Conclusiones.....	41
9. Recomendaciones .....	43
10. Anexos.....	44
11. Referencias.....	48

## 1. Perfil de los integrantes

Luisa Fernanda Casallas Quiroga, tiene 22 años de edad y vive en la ciudad de Bogotá. En el momento se encuentra cursando la especialización en gerencia estratégica del talento humano, estudió Mercadeo en la Universitaria Agustiniana. Actualmente trabaja para una empresa familiar, se desempeña en el área de Mercadeo y ventas. Es una persona dispuesta a colaborar, con capacidad de trabajar en equipo y al servicio del mismo, se destaca por tener la habilidad de resolver problemas ágilmente, además de ser una persona sociable, poder comunicar las cosas de una manera positiva. Es una persona que se adapta fácilmente a las diferentes situaciones laborales, lo que hace que su desempeño laboral sea óptimo.

Luisa Fernanda Gómez Gómez, tiene 21 años de edad, es de Bogotá, estudió Mercadeo en la universidad Uniagustiniana y actualmente está haciendo su opción de grado en gerencia estratégica del Talento Humano, se desempeñó como Community Manager para varias entidades, es una persona, tolerante, respetuosa con aspiraciones y deseos de superación, aprende con rapidez, es una persona honesta y responsable en las diferentes actividades que realiza, está dispuesta a cumplir con las distintas funciones, obligaciones y normas laborales que tengan establecidas, le gusta la publicidad y el diseño, y pretende aportar sus conocimientos al grupo de trabajo para realizar un buen proyecto para seminario integrador.

María Fernanda Osorio Castro, tiene 23 años y vive en la ciudad de Bogotá. Está próxima a graduarse de la carrera de mercadeo en la Universitaria Uniagustiniana, la cual terminó en el año 2021. Actualmente está haciendo una especialización en gerencia estratégica del talento humano, la cual está siendo de gran ayuda para su crecimiento personal y profesional. Ella es una persona carismática, visionaria, proactiva, empática. Le gusta trabajar en equipo y proponer ideas. Sus habilidades se enfocan en la atención al cliente, en la comunicación asertiva, en la redacción de textos y en el manejo de programas como Excel y Word. Además, es una persona que se puede adaptar fácilmente al entorno y que se puede desenvolver de la mejor manera ante situaciones críticas que se presenten.

Camilo Andrés Vides Páez, actualmente tiene 26 años y se desempeñó en el cargo de supervisor en un parque de diversiones, el año pasado terminó de estudiar la carrera de mercadeo, como opción de grado decidió tomar la especialización estratégica en talento humano esto por el motivo de que le apasiona liderar y tener una planeación en diversos asuntos que conlleven al personal e igualmente porque considera que es una rama en donde se aporta ideas para la empresa y se desempeña el cargo de capacitar y limitar funciones a las

personas, es una persona extrovertida que le gusta trabajar en equipo y que tiene buena comunicación con los demás, adaptándose a cualquier situación que se presente.

## **2. Formulación del problema**

Actualmente Kajú Bar, no cuenta con un cargo de recursos humanos, lo cual representa un problema tanto interna como externamente debido a que los procesos de selección, contratación y capacitación del personal se están haciendo de manera improvisada, en pocas palabras sólo están buscando cubrir un cargo, pero no le están prestando la suficiente atención en buscar personas que estén realmente calificadas y comprometidas, sin dejar de un lado que muchas veces esta tarea se deja a cargo de los administradores o de los supervisores de un área en específico, ya sea staff, barra, mesas, maletero o caja.

El hecho de no contar con un cargo de recursos humanos hace que el bar sea menos competitivo frente a la competencia, al igual hace que sea menos atractivo para las personas que quieran trabajar allí, teniendo en cuenta que las condiciones laborales que ofrecen podrían ser mejores. Además, se puede ver reflejado en las relaciones entre jefe-empleado, empleado-empleado, en la falta de motivación, en la alta rotación del personal, en el desempeño de los trabajadores en algunas funciones, en la carga laboral a un solo trabajador, en la administración de los recursos, en los pagos y en muchos otros factores.

El implementar un cargo de talento humano dentro del bar nos traerá consigo muchos beneficios, pues el ideal es que los procesos se lleven a cabo de una manera más organizada y que el desempeño de los empleados sea más alto, así mismo, nos permitirá la posibilidad de limitar tareas y asegurar que cada uno en el personal haga lo que le corresponde de la manera más eficiente, evitando que los empleados en algún momento tomen diferentes objetivos, como nos afirma los siguientes autores:

Con respecto a la administración de recursos humanos en empresas medianas, a medida que una empresa crece, se puede requerir una función de personal independiente para coordinar las actividades de recursos humanos en una empresa mediana, se espera que la persona elegida para desempeñar esta función lleve a cabo la mayoría de las actividades de R.H. en estas empresas hay poca especialización. Una secretaria puede estar disponible para manejar la correspondencia, pero el gerente de R.H conforma básicamente todo el departamento. Por otra parte, la administración de recursos humanos en empresas grandes. Cuando la función de los R.H de la empresa de vuelve demasiado compleja para una persona, tradicionalmente se han creado secciones independientes y colocando bajo el mando de un ejecutivo de Recursos humanos, por lo general, estas secciones realizaban tareas que incluían la capacitación y el desarrollo de la seguridad social y la salud, así

como las relaciones laborales, si la empresa está sindicalizada, cada función de RH. (Díaz, 2013, pp 5).

Con lo anterior se puede definir que con el crecimiento de una empresa se vienen más responsabilidades y es necesario contar con el personal adecuado que realice cada una de las tareas; si Kajú bar desea crecer es necesario que se proyecte, que establezca objetivos e implemente acciones que estén encaminadas a elegir los mejores perfiles y a retener a los que ya están, para ello tiene que capacitar a las personas, motivarlas, preocuparse por sus necesidades, ayudarles a formarse, a crecer como personas y a enfocarse en un mismo objetivo.

El cargo de recursos humanos, disminuye las malas prácticas dentro de la empresa ya que este verifica los procesos, restaurando las buenas acciones y la imagen de la marca, como nos afirman los siguientes autores:

Las personas creen que los recursos humanos de una empresa deberían tratar de disminuir las malas acciones dentro de la organización y por lo tanto llevar al mejoramiento de la imagen que esta tiene ante la sociedad. Dicho esto, último los especialistas del departamento de recursos humanos tienen la obligación de restaurar la buena imagen y confianza de la organización. El departamento de recursos humanos debe fomentar una cultura ética, mediante un trato directo con los empleados, deben ayudar a introducir las prácticas éticas en la cultura de la organización, deben establecer un ambiente de confianza donde los empleados trabajen para reducir fallas éticas. (Díaz, 2013, pp 5)

Entre los factores a tratar a lo largo de este proyecto encontramos la explotación laboral, donde sin querer la empresa abuse de sus trabajadores poniéndoles a hacer tareas que no corresponden, haciendo que se excedan en su jornada laboral y no respetándose todo lo de ley. Igualmente, la explotación laboral, se refleja por los contratos mal hechos que se hacen directamente con el empleador, esto previamente sin tener una asesoría, muchas veces el empleado firma bajo la ignorancia y este decide realizar cualquier labor con el fin de suplir sus necesidades sin importar que.

Por otro lado, la salud mental también resulta un tema importante a tratar, pues mantener y contribuir a la estabilidad y salud mental del personal con el que cuenta la empresa es de suma relevancia para obtener resultados positivos en la organización, enfocado y centrado hacia el desempeño laboral de cada colaborador. En Colombia desde 2013 se reportan por medio de las Entidades promotoras de salud EPS y las Administradoras de riesgos laborales ARL, un incremento de casos asociados con la ansiedad y la depresión, y además de esto, enumeran una cantidad de problemas de la salud y accidentes de trabajo asociados a riesgos psicosociales y salud mental de los trabajadores. Es por ello que se debe tener claros los principales factores

de riesgo que atentan a la salud mental de los empleados. Algunos de los factores se asocian a la carga excesiva de trabajo como se mencionaba anteriormente, la falta de comunicación en el entorno laboral, falta de apoyo por parte de los directivos y/o compañeros de trabajo, tensión en el ambiente laboral, acoso psicológico, acoso sexual, intimidación, comentarios o críticas que generen y contribuyan a frustración, ambiente y condiciones laborales inadecuadas, falta de oportunidades y desmotivación laboral. Sin duda un sin número de situaciones vistas comúnmente en las áreas de trabajo provocan esta inestabilidad de salud mental que comprometen la integridad de los empleados y así mismo su desempeño en el trabajo se ven comprometidos.

Muy a menudo el estrés es la respuesta que aparece en las personas cuando las demandas y presiones derivadas de su trabajo no se ajustan apropiadamente a sus conocimientos y destrezas, superando su capacidad para hacer frente a aquéllas. Los orígenes del estrés pueden encontrarse, principalmente, en el contenido del trabajo, el ritmo y la carga de trabajo, la organización del tiempo de trabajo y el nivel de participación y control en la toma de decisiones. (Vásquez, 2012, pp 35).

Por lo tanto, es de suma importancia como empleadores brindar ambientes dignos y un excelente clima laboral, ofreciendo buenas oportunidades, para evitar a toda costa que a los colaboradores les afecte su salud mental, emocional, y física. La construcción de entornos laborales, permitirá que el desempeño y la integridad de cada miembro de la organización sean óptimos. Las organizaciones deben permanecer evaluando el clima laboral, para conocer el desempeño de sus empleados y conocer si en algún momento su salud emocional está siendo afectada por las responsabilidades asignadas, lo que conlleva a que las metas de la organización no se cumplan de manera óptima. En este caso dedicar espacios en la organización como brindar charlas y generar acompañamientos a los empleadores y empleados será clave para promover el cuidado de la salud mental en la organización

En este momento Kajú bar no se centra del todo en la salud mental del empleado, se debe admitir que el trabajo en este tipo de establecimientos es bastante abrumador ya que es una jornada con largas horas de trabajo, el ambiente de trabajo conlleva a tener un ritmo bastante ajetreado, además la constante rotación del personal hace pensar que definitivamente la atención brindada a la salud de los empleados no es un tema primordial para los directivos de la empresa. De igual forma, Kajú bar no cuenta con el acompañamiento de profesionales que puedan dar seguimiento a la estabilidad emocional y mental del equipo de trabajo, aunque la alcaldía de la ciudad ha brindado una campaña, consideramos que no es suficiente para reconocer si los trabajadores se encuentran a gusto y se encuentran estables en cuanto a salud.

Otro de los factores es la motivación del personal, la cual varía dependiendo de cada trabajador, puesto que todos tienen necesidades distintas, por ejemplo, García (2012) habla sobre las diversas motivaciones, en cuanto a cada persona o situaciones concretas:

La motivación de un trabajador puede ir desde la obtención de un beneficio económico para de esta manera suplir sus necesidades básicas y las de las personas que puedan estar a su cargo, hasta la búsqueda del reconocimiento y prestigio social. (pp. 7).

Como empresa hasta el momento solo se ha generado una actividad de integración y motivación, el cual fue un viaje de todos los trabajadores por el buen desempeño logrado en el año 2021, con la implementación del cargo de recursos humanos lo que se quiere es generar un buen ambiente laboral, realizando estrategias para incentivar a los trabajadores ya que los horarios son muy pesados y esto hace que los clientes internos no se motiven y más teniendo en cuenta que a veces lidiar con ciertos clientes puede llegar a ser un poco molesto.

Para Kajú bar la motivación no ha sido un foco importante, ya que el personal últimamente ha rotado de manera acelerada, así que no hay bonificaciones para los mejores trabajadores, causando así que sea tedioso laborar largas horas sin recibir alguna comisión o algún incentivo extra.

Todos estos factores mencionados anteriormente conllevan a la alta rotación del personal, pues al no sentirse a gusto ya sea por parte del empleador o del empleado, probablemente su estadía en el bar sea muy corta y si se llegase a volver a necesitar en algún momento a dicho empleado probablemente no le den muchas ganas de volver, claro está que habría que mirar las causas por las cuales se despidió o por las cuales se decidió ir de la empresa.

Cabe resaltar que la alta rotación del personal tendrá un impacto económico y un impacto algo negativo en el ambiente, teniendo en cuenta que las personas que llegan a la empresa tendrán que acoplarse a las dinámicas que ya estén estipuladas, además de tener que volver a generar lazos entre los mismos empleados y los directivos. El buen desempeño, la productividad y la imagen de la empresa también se verían afectados por la rotación del personal.

¿Cuáles son los factores que inciden en Kajú Bar al no contar con un cargo de talento humano?

### 3. Justificación

Inicialmente se pretende contribuir al crecimiento y desarrollo a nivel interno de Kajú bar, a través de la creación y designación de cargos y funciones que estén enfocados al talento humano, con el fin de fortalecer el capital humano y de que exista una mayor organización frente a la estructura del bar y frente a los procesos que se llevan a cabo. Por otro lado, podemos ver que a medida que pasa el tiempo, cada vez surgen más emprendimientos, los cuales requieren de la ayuda de profesionales que estén en la capacidad de aportar ideas, de cambiar procesos, de implementar programas y de muchas otras acciones con el fin de que dicho emprendimiento pueda crecer y tener éxito en cada una de las actividades que realice, además, cabe resaltar que cada uno de estos emprendimientos generan empleos, innovación, desarrollo, por lo cual también resulta importante apoyarlos. Una de las cosas que hace más interesante el desarrollo de este proyecto, es que es un emprendimiento familiar.

Actualmente se puede evidenciar que muchos de los bares no cuentan con un área ni con un cargo que esté enfocado al talento humano, lo que hace que algunos no ofrezcan las mejores condiciones laborales a sus empleados en cuanto a salarios, incentivos, comunicación, políticas, desarrollo de actividades, motivación y demás. Con este trabajo buscamos crear y promover una cultura organizacional en los bares que beneficie a los colaboradores, específicamente en Kajú Bar, además de incentivar a otros bares a que implementen el cargo de recursos humanos con el fin de que los clientes internos se sientan a gusto con lo que hacen y con su entorno y eso mismo sea lo que comuniquen a los clientes externos.

Resulta importante conocer y analizar las problemáticas de Kajú Bar desde la perspectiva del talento humano, en este caso es fundamental identificar qué factores inciden al no tener un cargo de talento humano. Entre los factores que se evidencian son la constante rotación de personal, la falta de motivación, la poca importancia de la salud mental y la carga excesiva de trabajo, aquellos factores mencionados anteriormente afectan en gran parte a los colaboradores y a su desempeño en cada una de las actividades, de igual forma, la imagen del bar también se vería afectada, pues los comentarios que se hagan entorno a él no serían los mejores y probablemente otras personas no lo vean como una oportunidad para trabajar allí. Es por ello que, es muy importante que el personal se sienta a gusto y motivado con su entorno laboral, ya que esto se traducirá en buenos resultados y conlleva al

éxito de una organización como tal. Por otro lado, es fundamental hablar de la implementación de este cargo, puesto que brinda beneficios tanto para la empresa como para los colaboradores mediante el desarrollo de programas, políticas, capacitaciones y demás, de esta manera, se puede incrementar la eficiencia y la productividad, al mismo tiempo que se obtiene un desempeño óptimo por parte de los colaboradores en cada actividad o función que tengan asignadas.

Al desarrollar este proyecto tenemos como finalidad resaltar la importancia del área de recursos humanos, no solamente para Kajú bar si no para cualquier tipo de organización, demostrando cómo este le puede generar bienestar a la empresa y cómo los procesos pueden ser más rápidos en diferentes áreas con la adecuada capacitación y la normatividad para realizar diversos trabajos.

Cabe resaltar que se pueden mejorar las condiciones laborales en varios aspectos como lo es el entrenamiento, los incentivos, la comunicación, el trato a sus colaboradores, contribuyendo a una cultura organizacional en donde todo sea asertivo y en donde todos vayan encaminados hacia un mismo objetivo. Igualmente, el aporte que se desea dejar, es contribuir a la estabilidad del bar y de las personas que trabajan allí, de tal manera que no estén rotando constantemente, que se sientan motivados, que les guste trabajar allí y que de igual forma estén alineados con los objetivos de la organización como se mencionó anteriormente, para esto es necesario la identificación de una guía en donde se pueda establecer procesos, cargos y funciones y en donde se pueda crear los perfiles y la jerarquía dentro de la organización para que cada uno sepa cuál es su rol dentro de la misma y las funciones a realizar.

## **4. Objetivos**

### **4.1 Objetivo general**

Analizar los factores que inciden en Kajú bar en cuanto a la rotación de personal, motivación, explotación laboral y salud mental de los colaboradores, por la falta de la implementación del cargo de recursos humanos en la organización.

### **4.2 Objetivos específicos**

- Identificar las fallas que se presentan en Kajú bar al no tener el cargo de talento humano.
- Conocer la perspectiva que tienen los clientes internos frente las condiciones laborales que ofrece la organización.
- Sugerir la creación del área del Talento Humano con la intención de mitigar los factores negativos que afectan a los colaboradores de Kajú bar.

## 5. Marco referencial

En el siguiente marco referencial se plantean diferentes teorías plasmadas en cuanto a diversas situaciones por las que atraviesan los colaboradores en las organizaciones. Se recopiló información a partir de diferentes autores para tener claridad frente a los diferentes temas que se van a abordar a lo largo del proyecto.

### 5.1 Rotación de personal

La rotación de personal son aquellas personas que ingresan y salen de una empresa y que se puede ver influenciada por factores internos y externos. Así lo define Chiavenato (2009): “La fluctuación de persona entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se determina por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización” (p. 116).

La rotación de personal puede representar un problema más que para el colaborador, para la organización, así como lo menciona Álvarez, D (2020):

La rotación de personas se refiere a la separación laboral que determina un colaborador de manera unilateral, dejando a la organización con un desajuste en la fuerza de trabajo ya que produce una vacante no planeada, que representa un problema para la organización. (p. 14)

Resulta importante conocer a fondo las causas de la rotación de personal, pues estas son las que nos proporcionarán información de las cosas o de los factores a las que no se les está prestando la suficiente atención y que hacen que las personas estén rotando constantemente en una organización. Además, una vez se conozcan las causas, se tendrá más claridad frente a la manera en que se debe actuar y a las estrategias que se deben implementar para evitar que se convierta en algo repetitivo y que, por el contrario, retengan al personal, así lo dice Werther (2004):

Cuando surgen problemas en la estabilidad laboral en una organización que afectan el desempeño de la misma hay que buscar las causas fundamentales que han dado origen a una excesiva rotación del personal. Generalmente detrás de una excesiva rotación laboral se oculta la desmotivación, el

descontento, la insatisfacción laboral y esto a su vez está influenciado por un conjunto de aspectos vinculados en muchos casos a una insuficiente gestión de los Recursos Humanos.

Según Dessler (1991):

Una de las causas que puede generar la rotación del personal en la organización es la insatisfacción laboral, sobre todo si la persona insatisfecha constituye un recurso humano altamente demandado, estableciéndose una competencia entre oferta y demanda donde es el trabajador quién tomará la decisión final y donde la satisfacción juega un importante papel. Una de las formas más frecuentes de manifestar la insatisfacción consiste en el abandono de la organización que se comienza con la búsqueda de otro empleo y que culmina con la renuncia cuando aparece lo que el trabajador está buscando.

Como se puede observar, el trabajador demostrará qué tan satisfecho o no está dentro de la organización y será quien tome la decisión final en todo caso y si en otra organización le ofrecen mejores condiciones laborales, este optará por renunciar y cambiar de trabajo. La rotación de personal ante los ojos de otras personas también puede dar una mala imagen, ya que puede mostrar que los colaboradores no se sienten a gusto con su trabajo, con su ambiente laboral y con los beneficios que ofrecen. De esta manera, Robbins (1998) considera que:

La insatisfacción en el trabajo se relaciona con la rotación de personal, ésta a su vez, se refleja en la salida inminente de los empleados; por el contrario, cuando existe satisfacción, el ambiente de trabajo se puede dar en condiciones favorables y éste influir de manera positiva, a un buen desempeño laboral, que es reflejo de una organización sana.

Además, la alta rotación de personal resulta ser un verdadero problema para la organización, ya que más allá de que un puesto quede vacío, incurre en gastos representativos para la organización tal como lo dice Davis y Werther (2008):

El costo de la rotación de personal es alto, ya que comprende no sólo los gastos de reclutamiento y selección, sino también los que se originan de la apertura de registros, el establecimiento de una nueva cuenta en la nómina, la capacitación, la inscripción del empleado a distintas instituciones de seguridad social y fiscales, y —en algunos casos— el suministro de equipos especiales, como equipo de cómputo, uniformes o herramientas calibradas para especificaciones individuales. (p. 264).

Según Davis y Werther (2008) dicen que: “La rotación de personal disminuye cuando se advierte a los futuros empleados sobre las características menos atrayentes de su futura labor, sin destacar solo los aspectos positivos” (p. 253).

Es por ello que, la comunicación es muy importante dentro de una organización, ya que puede evitar malentendidos en un determinado momento, además de dejar las cosas claras desde un principio. El departamento de recursos humanos puede contribuir a la disminución

de la tasa de rotación siempre y cuando ayude a conseguir que los empleados logren sus objetivos.

## **5.2 Explotación laboral**

Actualmente en Colombia y en las diversas regiones del mundo, se vive la explotación laboral del siglo XXI, en donde los trabajadores son explotados de diversas maneras y estos no lo saben, ya sea poniéndolos a realizar tareas que no le corresponden o incluso dándoles más horas en las organizaciones con la justificación de que deben sacar la operación adelante, los autores Graterol Rivas, Mendoza Bernal, Contreras Velásquez, Espinosa Castro (2016) mencionan que:

Frente a las situaciones de acoso laboral, por lo general, la sociedad no actúa, invisibilizando el problema frente a los mismos grupos sociales y las instituciones del Estado. De este modo, en la cultura construida y reproducida socialmente se gestan imaginarios y percepciones que aceptan el flagelo de la explotación laboral, lo cual conduce al sostenimiento de un statu quo marcado por la violación sistemática de los derechos y garantías constitucional y legalmente reconocidos, y otros problemas estructurales como la pobreza, la desigualdad y la inequidad. (p. 336).

Con lo anterior se puede afirmar lo que se mencionó en un principio, en ocasiones se es indiferente con el acoso y lo normalizan sea cual sea, todo por la desigualdad y la pobreza en donde los trabajadores se ven obligados a realizar cualquier labor por dinero y con la amenaza que puede llegar a ser despedido.

Una forma de explotación laboral también es dar una inadecuada compensación con sus respectivas prestaciones sociales, en donde se vulneran derechos de equidad y principios como lo son una vida digna como lo menciona los autores Graterol Rivas, Mendoza Bernal, Contreras Velásquez, Espinosa Castro (2016):

La explotación laboral puede profundizarse con la trata de personas pues bajo condiciones de esclavitud y servidumbre muchos individuos son obligados a trabajar vulnerando derechos jurídicamente tutelados como la libertad, la igualdad, la dignidad humana, y otros. Sin embargo, también es cierto que la explotación laboral puede configurarse cuando los trabajadores se encuentren en condiciones laborales inadecuadas y con remuneración por debajo de lo establecido en la Ley. (p. 337).

Una mala remuneración, puede crear diversas consecuencias como es una mala alimentación, mal bienestar y hasta una salud mental deteriorada, conlleva a factores en donde se pone en riesgo la salud del trabajador, esto siendo un tipo de esclavitud moderno. También es un tema de dignidad, en donde los trabajadores pueden ver la pérdida y explotados, en donde sienten que pierden sus derechos, por ende, conlleva esta explotación a una mala seguridad social, allí no sólo no reciben la remuneración adecuada, sino que tampoco reciben

ningún tipo de compensación, como mencionan los autores Graterol Rivas, Mendoza Bernal, Contreras Velásquez, Espinosa Castro (2016):

La explotación laboral encuentra su base más sólida en la necesidad económica de una persona. Esta necesidad, claramente atañe a un individuo a las posibilidades que los aspectos circunstanciales dispongan, alejándose de ser ocupado con dignidad. Un trabajo digno, es aquel donde se respetan y se cumplen todos los derechos laborales y de seguridad en salud que por ley le son propios a un trabajador. El pago de prestaciones, el principio de igualdad de trato y oportunidades, la seguridad y el bienestar, son aspectos que definen un trabajo de calidad. (p. 339).

Igualmente, la generación de empleo lo ven como algo bueno y novedoso, pero de nada sirve la generación de este mismo cuando se crea malas condiciones laborales para las prestaciones de estos mismos, los autores Graterol Rivas, Mendoza Bernal, Contreras Velásquez, Espinosa Castro (2016), mencionan que:

Durante los últimos años ha mostrado una dinámica en su crecimiento favoreciendo la generación de empleo es el sector de comercio, hoteles y restaurantes y explotación de minas y canteras (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2013-2014). Explica Vásquez (2012) que en estos sectores es bastante común el trabajo por fuera del marco de la legislación laboral, lo que determinaría la conclusión que buena parte de los empleos que se están generando en Colombia gracias al crecimiento económico del país durante los últimos años, son de mala calidad. (p.340).

Lo anterior nos menciona que la generación de empleo debe contar con el debido proceso, en donde esté presente la ley y si esto no se tiene en cuenta, podría ser explotación laboral ya que no se cuenta con las debidas prestaciones, ni procesos y sobre todo con el ambiente propicio para laborar, además de esto, se crea otro tipo de explotación como es la de blancas e infantil, ya que al no contar con un proceso estipulado, se salta las diversas leyes y algunos contratan hasta menores de edad o los obligan a trabajar, los autores Graterol Rivas, Mendoza Bernal, Contreras Velásquez, Espinosa Castro (2016) mencionan que:

El crecimiento de la explotación laboral se ha convertido en un fenómeno que deriva en otros flagelos aparte de los descritos en cuanto a condiciones laborales se refiere, como resulta el caso de explotación laboral infantil y la trata de blancas. La explotación laboral se hace presente en personas de todas las edades, desde niños hasta personas maduras con capacidad para el trabajo...El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef) señala que más de 150 millones de niños de entre 5 y 14 años en el mundo sufren el flagelo de la explotación laboral, muchos de ellos se encuentran expuestos a situaciones que ponen en alto riesgo su vida y su bienestar, ya que las condiciones laborales a las que se ven sometidos, les obliga a dejar de lado aspectos claves para su desarrollo físico e intelectual, como la salud y la educación. Millones de estos niños trabajan para poder brindar un sustento a sus familias, pero el trabajo infantil desde todo punto de vista resulta inaceptable. (p. 340-341).

El trabajo infantil hace parte de la explotación laboral ya que algunos se aprovechan de estos menores de edad por su ingenuidad para ponerlos a realizar labores por un menor costo y así ahorrarse costos, que le puede generar una persona con los respectivos conocimientos y/o experiencia, el estado debe garantizar un trabajo digno con todas las respectivas condiciones de ley.

### **5.3 Salud mental en los trabajadores**

El lugar del trabajo debe ser uno de los ambientes donde más se sienta la calma y se conserve la estabilidad emocional. Lastimosamente hoy en día no es lo que se presencia y el panorama de la salud mental y emocional de los colaboradores en las organizaciones no es nada alentador. La salud mental y la estabilidad emocional son temas a los que se les debe brindar suma importancia, ya que es uno de los factores por los que hoy en día las organizaciones pierden talento humano. La Organización Mundial de la Salud (2018), define la salud mental cómo:

La salud mental es un estado de bienestar en el que la persona realiza sus capacidades y es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad. Basándose en el bienestar de las personas, y generando rendimiento en las mismas.

Cada vez es más común que a este tema se le brinde la importancia que merece y sobre brindarle estabilidad a los colaboradores de la organización que garanticen de cierta manera la conservación del mismo en la empresa. Es claro que el ambiente laboral donde una persona haga parte y/o participe deberá ser un lugar donde la productividad, motivación, desarrollo, creación y desarrollo sea prioridad, sin embargo, tras esos estados de rendimiento ejemplar en el ámbito laboral que en el camino son completo frustrados por diversos factores tanto personales y laborales. Hoy en día son múltiples los factores que hacen que se vea en riesgo la salud mental de los trabajadores, relacionadas a cargas laborales, horarios extendidos de trabajo, manejo, control y/o interacción con un equipo de trabajo que proporcione inestabilidad emocional, cultura organizacional, violencia, acoso laboral. y demás factores que afecten a la salud mental de los colaboradores de la organización.

En el puesto de trabajo se ha detectado un vínculo entre los factores de riesgo psicosocial y los problemas de salud mental. Por ejemplo, las características estructurales del lugar de trabajo y los métodos de trabajo pueden tener repercusiones para la salud mental y el bienestar. (Wynne, Broek, Vandebroek, Leka, Jain, Houtman, McDaid, 2014)

Las organizaciones tienen el deber de proporcionar espacios adecuados y seguros y no basta con una locación adecuada para la ejecución de labores por parte de los colaboradores, en ese orden de ideas la organización será una pieza fundamental para el desarrollo y

fortalecimiento del bienestar de todos y cada uno de los colaboradores, proporcionando además estrategias y acciones que contribuyan a los mismos.

El trabajo en el ambiente laboral se constituye en una balanza entre la seguridad de la organización y el bienestar del trabajador, ya que el uno depende del otro. Un ambiente sano y seguro permite que haya salud mental, seguridad laboral y con ello se garantiza la productividad y la calidad de vida de los empleados (Herrera, Betancourt, Jiménez, Martínez 2017).

No suficiente con ser el entorno laboral un ambiente que se presta para la fomentación de complejos problemas de salud también es un entorno donde la salud mental y emocional se ven notoriamente desgastadas por diversos factores, y aunque las empresas en la actualidad estén interesadas por el bienestar y permanencia del talento humano, aún no es suficiente, y evidentemente estas afectaciones en la salud del trabajador se verán notoriamente reflejadas en el desempeño y calidad de trabajo. Es claro que el capital humano con el que cuenta la empresa es el más importante y valioso, sin embargo, para mantener dicho capital humano, las organizaciones deberán hacer un gran esfuerzo por brindar la estabilidad necesario a los empleados para que el desempeño de los colaboradores de la empresa aumente y sea constante.

Si bien el capital humano es el recurso más importante con el que cuenta la organización y se debe estar al tanto de las tareas y del desempeño ya que los resultados que ellos brinden a la misma contribuirán al desempeño organizacional obteniendo así resultados óptimos tanto para el desarrollo profesional y laboral del colaborador como para la empresa. Siendo así un beneficio colectivo. Mantener a las personas motivadas, satisfechas y estables en todos los sentidos para que los resultados y objetivos se vean reflejados de manera positiva. Es importante que los gerentes tengan a la vista y prioricen el tema de la salud mental de los empleados ya que contribuye además al desarrollo y crecimiento de la misma.

Una mala salud mental en el puesto de trabajo no solo afecta a la salud de los individuos. Esta situación también tiene repercusiones para el rendimiento de la organización en términos de pérdida de productividad, costes del absentismo, presentismo y otros problemas menos tangibles, pero igualmente importantes, como un estado de ánimo negativo entre los empleados y una reputación desfavorable para la empresa. (Wynne et al., 2014)

Si bien la salud mental de los trabajadores se ve claramente afectada por los aspectos internos de la empresa, cómo lo son situaciones o circunstancias en específicas, también es importante resaltar que los factores personales cómo sus propios problemas en la vida cotidiana, genera desmotivación y descontentos que podrían generar malestares que se vean directamente involucrados en la vida laboral, a su vez traen repercusiones que alterarán la

salud tanto física como mental, generando así bajos resultados para la organización, se debe tener en cuenta que el personal con el que se cuenta en la empresa son seres humanos y nunca van a estar exentos de padecer y estar expuestos a estos problemas, que sin duda afectarán el rendimiento y desempeño organizacional.

Las enfermedades psicológicas y emocionales son un problema de todos los días en el trabajo, ya que los empleados se ven afectados por diferentes factores, estos a su vez generan un déficit en ellos causando disminución en su productividad, estos trastornos como algunas entidades los llaman varían según la edad y el género, pero el más general es el estrés, este afecta a casi la mayoría de la población, tiene diferentes fuentes, como lo son, problemas familiares, problemas amorosos, superación y emocionales, así mismo este si no se trata adecuadamente lleva problemas tanto físicos como psicológicos. (Bustamante. M, Gómez. J, Tenjo. D, Navarro. D, Lara. J 2019, p. 6)

Es un sin número las secuelas que traen las enfermedades a nivel laboral, bien sea físicas, mentales y emocionales. Secuelas que a largo plazo se evidenciaron, aunque lo usual es conocer casos de deterioro de salud físico que afectan a las personas de manera notoria, enfermedades como el estrés ocasionado por la carga laboral es mucho más común, trayendo con eso secuelas. Ahora bien, al contar con colaboradores que padezcan de enfermedades sean físicas y/o mentales conlleva al retiro anticipado de capital humano valioso para la organización, y de cierta manera obligará al mercado laboral a desistir de colaboradores que han contribuido al desarrollo y crecimiento de las empresas, lo que sin duda alguna será un factor negativo ya que además traerá mal ambiente laboral y a su vez la empresa perderá credibilidad en cuanto al ofrecimiento de estabilidad y bienestar para con el colaborador. Otro factor negativo que conlleva la falta de interés del tema por parte de los directivos será la mala reputación que esto puede traer a la empresa.

Las enfermedades mentales tienen una enorme influencia en el absentismo laboral, la discapacidad y la jubilación anticipada. El hecho de que una persona desarrolle un problema de salud mental aumenta las probabilidades de que se ausente de su puesto durante más tiempo, de que sufra una discapacidad o de que se jubile de forma anticipada. Además, los datos recibidos de diversos países indican que, a medida que pasa el tiempo, la salud mental es la responsable de un porcentaje cada vez mayor de los casos de absentismo, discapacidad y jubilación anticipada. (Wynne et al., 2014).

La salud mental de los trabajadores es un tema complejo, donde la organización tendrá que proporcionar bien se las soluciones en caso de que los problemas ya están presentes en la entidad, o bien para tratar la prevención de estos temas. La salud mental de los trabajadores se pueden ver afectados por diversos factores como se ha mencionado, sin embargo uno de los

temas que se le ha venido dando la importancia suficiente para determinar la gravedad de la presencia de la misma es el bullying laboral, que se ha hecho notar en las organizaciones, y se reconoce cómo una de las causas que conlleva a la inestabilidad emocional y mental de los trabajadores de una organización, sembrando enojo, frustración, estrés, inseguridad y diversas emociones negativas que fomenta el incremento notorio de la afectación:

Se ha identificado que el bullying laboral es un importante factor de riesgo para la salud de las y los trabajadores, ya que estaría relacionado con el aumento o aparición de patologías mentales y psicosomáticas como el síndrome de estrés post traumático, sintomatología depresiva o depresión, aumento de los niveles de estrés o uso de psicotrópicos (Ahumada, Ansoleaga, Castillo, 2021, p. 2)

Las empresas cada vez se preocupan más por la estabilidad de los empleados y se podría decir que las organizaciones cada vez son más humanas y la evidencia es la importancia que se le da hoy a la gestión de talento humano y las estrategias que se aplican para generar el bienestar de los empleados en la organización. En la actualidad la importancia que se le atribuye al capital humano es alta y garantizar la satisfacción y motivación adecuada para el desempeño de los mismos, es un factor clave para que la empresa obtenga los resultados esperados y además de ello contar y retener con el talento humano adecuado, que se encuentren en buenas condiciones en todos los aspectos bien sea físico y mental.

Es por esto que se han venido desarrollando diversas investigaciones, las cuales han promovido el bienestar de las personas en el trabajo y no solo han aumentado la productividad, sino que se han logrado disminuir costos, fomentar la competitividad organizacional y sobre todo se ha logrado incrementar la satisfacción laboral. Estas estrategias innovadoras para promover el bienestar laboral, pretenden prevenir los riesgos profesionales como accidentes, lesiones, enfermedades y estrés, y, por el contrario, aumentar la capacidad individual de los colaboradores para mantener la salud física y mental, concientizando y sensibilizando a los trabajadores sobre la importancia de adoptar un estilo de vida saludable, mejorando en sus hábitos de vida y de esta manera aumentar la productividad de la organización. (Castañeda. Y, Betancourt. J, Salazar. N, Mora. A, 2017, p. 6).

Las empresas tendrán el gran desafío de estar al tanto de la salud mental de las organizaciones y bien hacer lo necesario para mantener a sus empleados lo suficientemente bien en este aspecto, por tanto ser empático cómo gerente ante estas circunstancias si se llega a presentar dentro de una organización hará parte del proceso a seguir para tratar la misma, además se debe tener en cuenta que los problemas de salud mental hoy día se están normalizando, y la respuesta de la empresa será no estigmatizar estas situaciones, sobre todo brindarle todo el apoyo al colaborador, y hacerlo sentir acompañado en el proceso, además de hacerlo sentir lo suficientemente importante en la organización. Sin embargo, aunque este

tema se pueda normalizar en las empresas para brindar las soluciones adecuadas, también será necesario implementar medidas que mitiguen las enfermedades de salud mental en la organización.

Existe una preocupación constante por lograr promover y mantener un alto grado de bienestar físico y mental para los colaboradores en sus actividades, con el fin de brindarles una —protección de riesgos que puedan perjudicar la salud en general y posibilitar la adecuación de estas actividades según las aptitudes fisiológicas y psicológicas de los colaboradores, alcanzando así contar con unos colaboradores más sanos, más motivados y con un mejor clima laboral (Castañeda, et al. 2017, p. 7)

Rescatando que las organizaciones en la actualidad se enfocan en la constitución de áreas enfocadas a la salud y el bienestar del trabajador, brindándole la suficiente importancia para contribuir al confort del colaborador.

Grandes organizaciones, se caracterizan por tener este pilar de la salud mental, muy alto, porque su mismo tamaño, reconocimiento y calidad, demanda una buena estructuración y un control dentro de la misma, porque para ellos es de suma importancia la salud mental, emocional, salud psicológica, etc., de sus trabajadores, debido que son los encargados de resaltar la calidad de aquel producto o servicio, brindado por ellos. (Bustamante et al., 2019, p. 8).

#### **5.4 Motivación en los trabajadores**

La motivación en las entidades es fundamental para la obtención de resultados esperados, dado que esto genera que el colaborador se incentive y lleve a cabo sus funciones de la mejor manera. Marín y Placencia (2017) dicen que:

La motivación laboral es un estado interno que activa y direcciona nuestros pensamientos y está relacionada a todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo y todos ellos generan conductas que varían en el grado de activación o de intensidad del comportamiento. Centrándonos en la estructura del comportamiento, los trabajadores aportan de acuerdo a la motivación por sus propios intereses y tratan de imponerlo a la organización a la que pertenecen. Sin embargo, una herramienta esencial para que las instituciones alcancen el éxito, son las personas que la integran. Si la gerencia hace una correcta administración de los recursos puede estimular positivamente el logro de las metas personales y las metas institucionales traducido en un buen rendimiento de los trabajadores. (p.1)

Cabe destacar que desde la gerencia se puede fomentar la motivación laboral de una manera adecuada si se conoce a fondo al talento humano con el que se cuenta, indagando en

los objetivos personales de cada colaborador para de esta manera agregarlos a un plan de beneficios y así obtener un alcance óptimo de los objetivos esperados.

En la actualidad las organizaciones invierten grandes sumas de dinero con el fin aplicar estrategias que motiven a su personal a realizar mayores esfuerzos con la intención de conquistar logros para la organización, obviando en algún momento las necesidades de cada trabajador, y es en este momento donde esa inversión puede resultar en fracaso; ya que estas necesidades son de carácter individual y varían en el tiempo. (Peña, Villón, 2017, p. 181)

En las organizaciones es importante contar con el dinero necesario para poder aplicar los incentivos que sean necesarios y así aumentar la productividad generando un clima laboral adecuado, el éxito de algunas organizaciones se basa en la dedicación que se le tenga al cliente interno.

Es de vital importancia resaltar a las organizaciones el factor humano en todos los aspectos, si usted como empleador crea y promueve conciencia de la importancia de incrementar un grado de bienestar y salud organizacional en sus empleados genera mayor motivación en estos, ya que actualmente las organizaciones desligan este factor y se enfocan específicamente en generar mayores ganancias sin tener en cuenta a sus empleados. (Correa, Bolívar, Ortiz, 2017, p,7).

Es por esto que si el colaborador encuentra una satisfacción en la organización esto permitirá crear una relación más cercana con el personal, para así poder atraer, retener y fomentar una contribución, ya que en muchas ocasiones se hace un mal manejo del talento humano y lo único que se espera es la obtención de resultados sin un beneficio a cambio, generando como anteriormente se mencionó una explotación laboral.

La conducta de los empleados los llevará a obtener o no las recompensas susceptibles de satisfacer las necesidades que fueron origen de la conducta. Sus necesidades se pueden compensar de forma total o parcial cuando reciben una compensación que difiere de la esperada, pero que puede satisfacer al menos parcialmente sus necesidades. “Dado que el proceso motivacional es dinámico, existe un proceso de aprendizaje por el cual el nivel de satisfacción alcanzado como resultado de la conducta afecta las conductas futuras y el tipo de estímulos que puede activarlas” (Revuelto, 2018, p, 14).

La remuneración es de vital importancia puesto que con ella se compensa al colaborador y este es un elemento de motivación, generando que las empresas contribuyan a ofrecer una calidad de vida tanto para el empleado como para su familia y la satisfacción de sus necesidades, es por ello que hoy en día las organizaciones buscan estrategias adecuadas para el talento humano que poseen y así poder manejar de la mejor manera los incentivos para la alcanzar un equilibrio entre los objetivos personales y organizacionales.

Al comprender la motivación de sus empleados, la empresa puede tomar acciones específicas para que el trabajador se sienta mucho más a gusto en su trabajo, puesto que cuando un empleado se siente satisfecho en la compañía, transmitirá esa sensación de bienestar en otras esferas de su vida, por ejemplo, en la familia (Olaya, Díaz, Morales, 2014, p.60).

## **6. Metodología**

El presente trabajo se realizó a partir del enfoque cualitativo descriptivo con la intención de conocer las diversas perspectivas de los colaboradores en Kajú bar y además de ello ofrecer propuestas para mitigar diferentes conflictos en los que se pueda ver envueltos dicho colaboradores. Así mismo, se pretende analizar los diferentes escenarios contemplados en la organización al no contar con un cargo que esté enfocado al talento humano y la manera en que estos afectan a los trabajadores de Kajú Bar. Gracias a la herramienta que se va a aplicar como técnica de recolección de información, se podrá conocer la percepción que tienen los colaboradores frente a las condiciones que ofrece el bar, en cuanto a motivaciones, incentivos, clima laboral, entre otros. Además, se podrá identificar si los colaboradores realmente consideran que es importante la creación del área de talento humano y si tienen algún conocimiento frente a los beneficios que podría traer.

La herramienta a utilizar será una encuesta, la cual se desarrollará teniendo en cuenta antecedentes y artículos que hablan de diversos problemas que se presentan al interior de las organizaciones, como lo son la salud mental, la explotación laboral y la rotación de personal e incluso diversas injusticias presentadas.

### **6.1 Enfoque**

La metodología empleada para este proyecto será de tipo cualitativo ya que se pretende conocer de qué manera influyen los factores tales como: la rotación de personal, la explotación laboral, la salud mental y la motivación al no contar un cargo de recursos humanos en Kajú Bar, al igual será importante conocer la percepción que tienen los colaboradores frente a las condiciones laborales que ofrece el bar. Esto se hará a través de encuestas que serán aplicadas a seis de los colaboradores que hacen parte de Kajú Bar.

### **6.2 Diseño**

En el presente trabajo se aplicará el diseño descriptivo en la investigación, de esta manera se identificarán los factores que inciden en Kajú bar, por la falta del cargo de gestión humana, y a su vez se podrá identificar las razones por las que es importante la implementación de la misma. Se determinó que este diseño descriptivo es el ideal para aplicar en esta investigación

ya que se indaga a partir de las experiencias ya vividas por el personal con el que actualmente Kajú bar, y a su vez se considera que la obtención de esta información será provechosa para el planteamiento de estrategias que fortalezcan planes de mejora para dicha empresa.

### **6.3 Método**

Será cualitativo ya que nos basaremos en las opiniones y diversas perspectivas de los colaboradores a través de la recolección de datos a partir de encuestas. En primera instancia se analizará la problemática que incide en la falta de un cargo de recursos humanos en Kajú bar. Seguido a ello se escogerá una muestra específica dentro de la organización con el fin de que dichas personas seleccionadas proporcionen la información requerida para el desarrollo de la actividad. Así mismo se hará una serie de preguntas diseñadas para dar respuesta y soluciones a las problemáticas que presentan los colaboradores a nivel organizacional, siendo más específicos se abarcaran problemáticas como: Rotación del personal, explotación laboral, salud mental y motivación, para finalizar se hará un análisis con el fin de promover la información necesaria acerca de la importancia de la implementación del cargo.

### **6.4 Alcance**

Este proyecto tendrá lugar en las instalaciones de Kajú Bar. Es importante resaltar por ello que se realizará a los empleados del establecimiento. Es en este punto donde se determinarán estrategias gracias a la información propinada por los trabajadores de Kajú. Con esto se pretende mejorar la estabilidad de los colaboradores de Kajú Bar lo que conlleva a que estos mejoren su desempeño y sean más productivos, obteniendo a su vez crecimiento y desarrollo para la empresa.

### **6.5 Limitaciones**

El presente proyecto investigativo, se enfoca netamente en Kajú Bar y sus empleados, no se tendrá en cuenta otros establecimientos enfocados al entretenimiento nocturno.

### **6.6 Población**

Actualmente Kajú bar cuenta con diez colaboradores, este establecimiento cuenta con dos cajeros que tienen experiencia en dicho cargo, actualmente estos dos colaboradores llevan más de un año haciendo parte fundamental de Kajú Bar entre funciones se encuentran:

- Manejar el datáfono cada vez que se requiera
- Manejar el programa de facturación
- Elaborar un inventario al final de la jornada
- Entregar cuentas al administrador

Seguidamente encontramos el área de servicios generales el cual es compuesto por un colaborador, la cual lleva medio año, haciendo esta labor, en la cual encontramos las funciones tales como:

- Aseo general de los dos pisos (barrer, trapear, organizar, limpiar el polvo)
- Recolección de botellas
- Recolección de basura

Kajú cuenta con tres meseros rotativos entre los dos pisos, cada uno con un tiempo de cuatro meses aportando sus labores, debido a la carga laboral que se solicita se rota el personal, los cuales se encargan de:

- Tomar nota de los pedidos
- Alistar los pedidos
- Comprar los snacks cuando se requiera
- Hacer hielo
- Estar pendiente del stock de todos los productos
- Surtir las neveras (Licor, y diversas bebidas)

El establecimiento también cuenta con un staff dado que se requiere para el cumplimiento de la ley para mayores de edad, este colaborador lleva 02 meses y se encarga de:

- Pedir cédulas y carnet de vacunación en la entrada del establecimiento
- Validar la información
- Requisar a los clientes
- Recoger el dinero del cover
- Hacer efectivo el derecho de admisión

Para el área de publicidad se cuenta con un colaborador el cual lleva 06 meses en la organización y tiene como funciones realizar:

- Diseño de piezas gráficas
- Publicación de piezas gráficas
- Mantener las redes sociales activas
- Realizar actividades que fomenten la participación de los clientes (sorteos, encuestas)

Dado que se trabaja en el sector de entretenimiento se requiere de un organizador de eventos, que es fundamental para la captación y fidelización del cliente, llevando una durabilidad de un año, el cual permitirá:

- Contactar con los manager del artista / Djs que se presentarán en Kajú
- Negociar y hacer contratos
- Hacer un cronograma de eventos
- Kajú Bar tiene un administrador, el cual está desde que se fundó este bar, que principalmente tiene como función:
  - Revisar inventario
  - Hacer compras

Por último, el papel de los gerentes será de suma importancia, puesto que toman en la empresa un papel de líderes. Aportando sus habilidades y conocimientos al equipo de trabajo y de esta manera fortalecen el clima y la comunicación organizacional.

### **6.7 Muestra**

Para este proyecto se escogerá una la muestra de nueve clientes internos los cuales nos permitirán identificar factores que se presenten en dicho establecimiento para determinar que provoca la falta del cargo de recursos humanos. Se manejará una investigación cualitativa intencional, de carácter descriptivo a través de una encuesta.

### **6.8 Recolección de información**

La manera en que se recolectará la información será a través de encuestas a la muestra anteriormente seleccionada. Esto con el fin de recolectar la información precisa de los colaboradores del bar. Así mismo se considera que la información que se obtenga por este medio será un aporte enriquecedor para la empresa, debido a las acciones y estrategias que puedan implementar, aportando soluciones y mejoras. Todo esto con el fin de que Kajú bar cómo empresa, incorpore medidas y atienda las necesidades del personal con el que cuentan. Ahora bien, una vez se tengan los resultados de las encuestas. Se realizará su debida interpretación y se propondrán acciones que contribuyan a la mejora y desarrollo del bienestar laboral en Kajú bar.

### **6.9 Instrumento**

En esta oportunidad la encuesta será el instrumento ideal para la obtención de dicha información, la cual aportará información valiosa para el desarrollo de este trabajo. Es por ello que se diseñó una encuesta con preguntas abiertas, con temas relacionados a situaciones que pueden ser contemplados en el ambiente laboral. A continuación, se adjunta el link de la encuesta aplicable a los trabajadores.

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc19tQmsjVd9KyEqT60sCf8JST1933Wh4ud\\_qGk1D0ATjfWHg/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc19tQmsjVd9KyEqT60sCf8JST1933Wh4ud_qGk1D0ATjfWHg/viewform?usp=sf_link)

**(Para visualizar debidamente la encuesta, por favor copiar y pegar el link en el buscador)**

### **6.9.1 Análisis de información**

Con la información obtenida por medio de la encuesta se pretende realizar un análisis cualitativo de contenido, es por ello que se tendrá en cuenta la agrupación de datos escritos que presenten una similitud. Con el fin de categorizar y resumir la información obtenida.

### **6.9.2 Aplicación de la metodología**

Durante el mes de agosto fueron aplicadas las encuestas en Kajú Bar, un establecimiento dedicado al entretenimiento ubicado en Soacha Cundinamarca, en esta ocasión dichas encuestas se realizaron a través de la plataforma de Google Forms. La manera en la que se dio a conocer la encuesta a la muestra seleccionada fue vía WhatsApp, en donde los respectivos colaboradores de Kajú Bar dieron su opinión acerca de los factores que inciden al no tener un área de recursos humano y la importancia de la creación de la misma. La muestra se seleccionó a través de un comunicado corporativo por un mensaje de WhatsApp donde se encuentran los colaboradores que hacen parte del establecimiento. Básicamente, en dicho comunicado se solicitó la colaboración y participación de ocho personas para la obtención de la información solicitada.

Sin embargo, en un principio no se obtuvo una colaboración favorable por parte de algunos colaboradores, es por ello que la recolección de los datos fue más lenta de lo esperado. Es importante mencionar que el poco interés se debió a lo extensa que se planteó la encuesta, pues varias personas lo mencionaron, además del poco conocimiento de los colaboradores de Kajú Bar respecto a todo lo que tiene que ver con el área del talento humano y, específicamente la carencia del área en todo el sector del entretenimiento. De esta forma, se tuvo que intervenir con la gerencia para que la aplicación de la encuesta se pudiera llevar a cabo de manera exitosa, con el fin de que la información obtenida fuese valiosa para el desarrollo de este proyecto. Gracias a la colaboración de los altos cargos se logró obtener respuestas de alto valor sobre la perspectiva que tienen los colaboradores frente a dicho tema, cumpliendo con la muestra anteriormente planteada.

En cuanto a las novedades encontradas al hacer un análisis de los resultados, se toma en cuenta que la muestra escogida en un principio era de 8 colaboradores pero se aumentó a 9 respuestas obtenidas, de igual manera es evidente que dentro de los objetivos es necesario

cambiar el tercero puesto que no se acomoda a los resultado es por ello que se toma la decisión de reformarlo de la siguiente manera: “Sugerir una solución para diversos factores presentados en Kajú bar, debido a la carencia del área de talento humano”

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

En este espacio se pretende realizar un análisis frente a unos factores específicos, el cual se lleva a cabo a partir de la aplicación del instrumento utilizado, en este caso se aplicó una encuesta que consta de 22 preguntas, las cuales en su mayoría son preguntas abiertas con el fin de poder conocer más a fondo la opinión de los colaboradores frente a diversos temas que se han podido evidenciar al interior de Kajú Bar al no contar con un área de recursos humanos. Además de eso, gracias a la información obtenida se logró clasificar y agrupar en 4 grupos (rotación de personal, explotación laboral, salud mental, motivación) y a su vez se permitió dar validez a cada uno de los objetivos que se plantearon en un principio, ya que, por un lado, se identificó y se analizó aquellas fallas que se estaban presentando en el bar y también se pudo conocer las diferentes perspectivas que tienen los colaboradores frente a las condiciones que ofrece la compañía. Finalmente se logra resaltar la importancia que tiene la implementación del área de recursos humanos y todos los beneficios que trae consigo. Gracias a los resultados que arrojó la encuesta también se permitirá llegar a las conclusiones y recomendaciones en el siguiente apartado.

### **7.1 Rotación de personal**

En esta categoría fue de suma importancia indagar sobre el tiempo que llevan laborando las personas encuestadas, teniendo en cuenta que sería de gran ayuda para conocer las causas que realmente han causado la rotación de personal y por las cuales las personas pueden desertar en algún momento de sus labores, de esta manera:

#### **¿Cuánto tiempo lleva trabajando en Kajú Bar?**

Con relación al tiempo que llevan las personas encuestadas trabajando en Kajú Bar, se aprecia que el 45% lleva más de un año trabajando en Kajú Bar, frente al 55% que hace parte de las personas que llevan menos de un año, lo cual refleja que algunas personas han logrado cierta estabilidad dentro del bar y son ellas las que pueden dar un testimonio más certero frente a la situación que se puede presentar en base a la rotación de personal y todos los demás factores que se ven involucrados para desertar del trabajo, mientras que las demás

personas, a pesar de que llevan un menor tiempo haciendo parte de la organización también tendrán una perspectiva diferente frente a diversas situaciones que se presentan tanto a nivel interno como a nivel externo de la organización.

**Durante el tiempo que lleva en Kajú Bar, ¿considera que hay una alta rotación de personal? ¿Por qué?**

A partir de las respuestas que se presentan para esta pregunta se puede evidenciar que efectivamente la mayoría de personas de la muestra que se seleccionó considera que, si hay una alta rotación del personal, teniendo en cuenta que algunas de estas personas si llevan un tiempo considerable trabajando en el bar y han sido testigos de que muchas personas han rotado por diversas razones, entre ellas encontramos que uno de los participantes piensa lo siguiente: “Si, esto se ha dado por el trato, por el pago, por la falta de motivación, por el horario que tiende a ser extenso.”

Con esto se puede deducir que las condiciones que ofrece Kajú Bar no son las mejores, empezando por el pago, seguido de una serie factores que se derivan de un trato que no es el más adecuado, de la falta de motivación por parte de los jefes hacia los colaboradores y de los horarios que son muy largos y posiblemente por eso las personas se tiendan a aburrir y sobre todo si no están acostumbrados a trasnochar. Los factores mencionados anteriormente se dan de manera interna en el bar y tal como lo mencionaron los autores Werther y Dessler, dichos factores se originan desde la insatisfacción por parte del personal y es importante evaluar cada uno de ellos con el fin de que no haya una alta rotación. A nivel externo se puede identificar que algunos clientes son una causa por la cual las personas pueden desistir de su trabajo, pues al estar bajo los efectos del alcohol puede que no tengan la mejor actitud con las personas que los están atendiendo, tanto que se pueden negar a pagar la cuenta o pueden ser groseros en algún momento y no cualquier persona logra lidiar con ellos, así es como lo menciona otro participante “Si, ya que no mucha gente aguanta trasnochar y lidiar con borrachos”.

Por otro lado, otra de las respuestas relevantes que se encontró fue que la alta rotación en Kajú Bar también se da por esta razón: “Porque es un trabajo que funciona como hogar de paso a circunstancias de muchas personas que llegan a este, no como una posibilidad de trabajo permanente, si no, un "mientras".” De esta manera, para algunas personas el hecho de trabajar en un bar no es visto como un trabajo formal en el que puedan tener una estabilidad de muchos años, si no que más bien lo toman como un trabajo informal, tal como lo menciona

uno de los participantes, se podría decir que es un lugar para trabajar mientras logran ubicarse en otro trabajo que posiblemente les ofrezcan mejores condiciones laborales en cuanto al pago, al horario y demás.

**¿Existe algún factor de Kajú bar que lo incomode y así mismo lo desmotive en el desarrollo de su labor y sienta que sea un motivo para desertar de sus labores? justifique su respuesta**

Entre los motivos para desertar de las labores, se encontró que los colaboradores de Kajú Bar se sienten desmotivados en gran parte por el sueldo que reciben, el cual no es acorde con la cantidad de horas que tienen que trabajar y con la carga de tareas y actividades que tienen a su cargo. Así se puede evidenciar en algunas de las respuestas: “Los horarios son muy largos y los pagos no son buenos”, “Mis jefes son bastante explotadores en cuanto a los horarios laborales, descansos y tareas. Además, el trato es terrible”, “Si. Aparte de corresponder con el salario no se toma en cuenta otros factores compensatorios a las labores realizadas.”, “Si, el pago es una de las cosas que desmotiva, teniendo en cuenta que en mi caso vivo lejos y una buena parte del pago se va en transporte, además muchas veces no hacen que uno se pueda sentir a gusto con lo que hace.”

Aquí también resulta importante resaltar que los colaboradores les gustaría recibir un trato más amable y en donde sientan que son tenidos en cuenta como una parte fundamental del bar, en donde también se resalta y se brinda un reconocimiento a las labores que hacen sus trabajadores día a día y en donde se vea recompensado de alguna manera, más allá del sueldo que ofrecen.

Por otro lado, otras de las cosas que los desmotiva es que el ambiente en el que se encuentran, a veces se tiende a ser un poco pesado, puesto que se generan peleas por parte de los clientes y es algo que los puede llevar a abandonar su puesto de trabajo ya que de alguna manera también se sienten agredidos. Con esto se puede decir que el mal trato o el trato poco adecuado no solo se ve reflejado por parte de los clientes, sino que también por parte de sus clientes. En este caso, es importante evaluar a fondo cada una de las causas que están detrás de la rotación de personal con el fin de saber cómo la organización puede actuar y qué estrategias debe implementar en determinado momento.

**¿Considera que Kajú Bar tiene en cuenta a sus empleados? ¿De qué manera?**

Frente a las diferentes perspectivas que tienen los colaboradores de Kajú Bar, se puede identificar que un 50% considera que si los tienen en cuenta con ciertas acciones, mientras que el otro 50% considera que no se ha tenido en cuenta. Entre algunas de las respuestas se evidencia que no son tenidos en cuenta del todo: “De la manera en que estos hacen parte de un circuito productivo.”, “No siempre, por lo general se preocupan más porque uno realice bien su trabajo y ya.” Esto quiere decir que pueda que sean tenidos en cuenta solo por el hecho de que realizan unas tareas en común para el buen funcionamiento de la organización, además como lo mencionan, se preocupan porque las cosas salgan bien pero más allá de eso no se preocupan por lo que puedan estar pasando sus empleados en un determinado momento.

Aquí resultaría de gran importancia que ellos se preocupen por sus empleados, pues si ellos se sienten motivados y si realmente se tienen en cuenta ayudará a promover el buen desempeño y mejorará la productividad. Por otro lado, en otra respuesta que considera que si está de acuerdo con que los tiene de acuerdo dice que: “Si, se preocupa por su estabilidad emocional y física.” Esto aparentemente se puede llevar a cabo a través de actividades recreativas que han realizado tiempo atrás, tal como se menciona en otra respuesta, en donde se promueve las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo, logrando una estabilidad a nivel emocional y físico.

## **7.2 Explotación laboral**

La explotación en Colombia ha sido silenciada, de manera que muchas veces no saben que es la explotación laboral y por ende se desarrolla un trabajo silencioso en donde se oprimen a los colaboradores y no se tiene en cuenta en diversos factores institucionales, un ejemplo de esto puede ser alargar las horas de trabajo o no darle su pago correspondido, durante la pregunta:

### **¿Se ha sentido explotado laboralmente alguna vez?, justifique su respuesta.**

Solo 6 colaboradores de la muestra contestaron a esta pregunta, afirmando positivamente 4 y negativamente 2, quedando todo resumido en esta respuesta; “Sí, en varias ocasiones porque los horarios son muy extensos y me pagan fuera de tiempo a pesar de comentarles mis necesidades. Además, son muy estrictos con estar todo el tiempo de pie, no nos permiten comer en los horarios necesarios y son personas groseras”.

La mayoría de trabajadores se han sentido explotados por tiempo “extra” y “pagos injustos” e igualmente por aguantar “groserías” por personal interno y externo quedando en

evidencia que en Kajú bar, existe un tipo de explotación o habido antecedentes en los colaboradores de esta misma, los otros 2 restantes contestaron con un “no”.

Como lo mencionaba anteriormente el autor Castro, muchas veces se invisibilizan este tipo de acciones que son explotación laboral, que vivimos en una cultura organizacional que normalizan diferentes actuar como lo es trabajar de los debido o dar un mal pago, ya se va arraigando a la cultura, y con este tipo de respuesta podemos ver un análisis donde los colaboradores son explotados por su tiempo y pago.

Durante los años se ha visto una inequidad entre los hombres y las mujeres en cuestiones laborales, teniendo en cuenta que se manejan diferentes pagos, diferentes procesos y por último diferente vulneración, dentro de Kajú bar era importante saber esa percepción y se realizó la pregunta

### **¿Qué género es más vulnerable a la explotación laboral en Kajú bar?**

Se consideró que la variable más usada es “femenino” debido al ambiente pesado del bar, ya que se manejan clientes groseros y borrachos, denotando que ellas se sienten vulnerables y además explotadas por su cargo de meseras, en donde lidian situaciones de estrés y jornadas largas, en otras respuestas cortamente tenemos el género de los “hombres” sin justificación alguna y con comentario solamente “por supuesto hombre”

Graterol Rivas, Mendoza Bernal, Contreras Velásquez, Espinosa Castro anteriormente nos hablaban de esclavitud ,tratas de blancas y vulneración con equidad haciendo referencia que un género puede presentar explotación laboral, analizando estas respuestas se puede concordar que las mujeres son las mayores expuestas porque se siguen viendo como el sexo débil y además porque ya integran una parte de la cultura organizacional de explotación laboral de malas remuneraciones, malas prácticas con malos sueldos

La mitigación del acoso laboral se nos hace necesaria para mejorar el desempeño en el trabajo, dejar factores malos como lo es la esclavitud moderna, las malas remuneraciones y la mala comunicación es necesario para crear un ambiente laboral sano con la pregunta:

### **¿Qué haría para mitigar un caso de explotación laboral?**

Se espera observar una solución para mitigar abusos y explotaciones, dentro de la variable más mencionada acá como respuesta nos encontramos la comunicación o respuestas que llevan a la misma o que buscan mitigar errores como las “capacitaciones”, los colaboradores de Kajú bar nos dan entender en este tipo de respuestas que el diálogo entre superiores y colaboradores es importante para evitar problemas y que dentro del bar es necesario para crear un trabajo en equipo, los autores Graterol Rivas, Mendoza Bernal, Contreras Velásquez,

Espinosa Castro nos hablaban de dignidad y la explotación se evita es hablando poniendo límites, y dejando puntos claros como lo son la remuneración y horarios laborales.

Finalmente, en cuanto a la explotación laboral es necesario encontrar una solución y que las empresas concuerdan en no caer en este tipo de males, en donde se cree una organización con una cultura de hábitos buenos y con beneficios para los empleados, los empleados de Kajú bar frente a la pregunta:

**¿Considera necesario crear una red de apoyo para la explotación laboral? justifique su respuesta.**

Los vieron necesario y con una amplia mayoría apoyando este tipo de causas dijeron sí, sea un sindicato o algo de apoyo que conlleve al “diálogo” y “escucha” analizando este tipo de respuestas, es importante la red para evitar cualquier situación de acoso y donde se escuchen a las personas, dejando con claridad que la explotación se evita es con hechos y comunicándose, y no como menciona los autores Graterol Rivas, Mendoza Bernal, Contreras Velásquez, Espinosa Castro, en entrar en un juego de servidumbre y de esclavitud moderna, donde se tiene en cuenta la opinión del empresario , es necesario tener ambas caras de la moneda y la red serviría para eso.

### **7.3 Salud mental**

En la actualidad conocer la importancia que brinda la salud mental con la que cuentan los colaboradores de una organización es fundamental para mantener al capital humano satisfecho en todas las necesidades que pueda poseer, es por ello que dar la merecida atención a las labores que ha de realizar cada miembro de la organización y a sí mismo conocer la carga laboral que pueda tener un colaborador será ideal para ejecutar planes de acción que mitiguen factores que resultan negativos en cuanto a la estabilidad laboral de equipo de trabajo, es por ello que realizar cada cierto tiempo un control para asegurarse que las labores ejecutadas por los miembros de la empresa son equitativas, necesarias para el cumplimiento de objetivos de la organización, tiempo, carga laboral, estabilidad emocional del colaborador ejecutando sus tareas son eficientes. En este caso conocer dicha integridad en Kajú será relevante para esta investigación y conocer factores enfocados a la salud mental serán un factor clave para determinar otros factores que podrían afectar al talento humano. En cuanto a la pregunta planteada en la encuesta aplicada a la muestra previamente seleccionada en Kajú:

**Considera usted que las labores que realiza en Kajú bar afectan de alguna manera su salud mental ¿Por qué?**

Se presentan dos posiciones ante la opinión de los colaboradores, por un lado, es evidente la presión que una parte de los encuestados manifiesta, atribuyendo dicha afectación a la salud

mental por la carga laboral y el trato correspondiendo al ambiente laboral, así mismo se evidencian sensaciones de estrés, ansiedad y estancamiento. Sin embargo, el otro lado del panorama evidencia que no se presenta afectación de la salud mental a la hora de ejecutar sus labores. Algunas de las respuestas que se obtuvieron en la pregunta anteriormente expuesta fueron: “Si, se maneja un nivel de estrés muy alto, altera mi ansiedad.”, “De cierta manera sí, porque no me siento motivada del todo con lo que hago y siento que estoy estancada”, “No, pero genera mucho estrés”.

Así pues en el artículo titulado La importancia de la salud mental en el trabajo, donde los autores Bustamante, Gómez, Tenjo, Bustamante y Lara plasman ideas enfocadas a la necesidad de identificar factores que afectan la salud mental en la organización, entre ellos un factor clave es el estrés, resaltando de él que a futuro podrá influir en más enfermedades para el trabajador tanto físicas y psicológicas lo que afectará notablemente en la vida cotidiana de los mismos, sumado a eso esta sensación traerá consigo baja productividad en el ámbito laboral.

Conocer la perspectiva de los colaboradores en cuanto a la satisfacción y motivación que presentan ante la realización de sus labores, pero conocer además las diferentes técnicas que los colaboradores aplican a la hora de lidiar con situaciones estresantes y agobiantes en el ámbito laboral permitirá idear estrategias enfocadas a dispersión para generar que los colaboradores se sientan integrados. En este caso y enfocado a lo anterior se aplicó la siguiente pregunta a los empleados de Kajú bar.

**¿En ocasiones donde se siente abrumado y estresado por causa de su trabajo, que hace para aliviar estas sensaciones?**

Si bien la información obtenida con base a las respuestas proporcionadas en esta pregunta fueron diversas, se logra evidenciar que una de las respuestas frecuentes es implementar el diálogo con personas allegadas como herramienta de desahogo, el autocontrol también toma lugar en las respuestas obtenidas y seguido a ello distraerse para disminuir estas sensaciones negativas. A continuaciones algunas de las respuestas obtenidas:

Disfrutar de la música y si están algunos amigos, tratar de hacer charla con ellos, eso sí, sin dejar de lado la atención a los clientes.”, “Entretenerme en el celular o hablar con las demás personas.”, “Autocontrol”.

Los líderes en una organización tendrán uno de los papeles más importantes para la mitigación de factores negativos que puedan afectar al capital humano y a su vez puedan reducir la fuga de colaboradores potenciales para la organización. Que un líder le brinde la atención merecida a la salud mental y demás factores de impacto negativo será vital, pero la

solución a ellos será más importante que la identificación y atención a dichos problemas. Es por ello que se planteó la siguiente pregunta a la muestra seleccionada en Kajú bar.

**¿Cree usted que los directivos le dan la importancia suficiente a la salud mental de sus trabajadores, por qué?**

Seis de las nueve respuestas obtenidas indican que los directivos de la organización no le brindan importancia a la salud mental de los colaboradores y mencionan que les brinda más importancia a factores relacionados a los ingresos y buenos resultados de Kajú cómo organización. Además, se evidencia que la relación para con los trabajadores no es cercana, por lo que el vínculo de empleador y empleado es débil. Algunas respuestas obtenidas fueron las siguientes:

“No, nunca se acercan a preguntar cómo se sienten sus empleados.”, “No, solo les interesa que trabaje”, “No lo suficiente, ya que no hay un vínculo de empleados y empleador” Por otro lado es evidente una parte de los colaboradores de Kajú bar si se sienten satisfechos en cuanto a la importancia que le brindan los altos cargos del bar a la salud mental de sus trabajadores, asegurando que se preocupan por el bienestar mental, y además los directivos pueden asumir que el empleador enfrenta problemas de esta índole a causa de su bajo rendimiento en el trabajo. “Si. Están pendientes cuando bajó el ritmo de trabajo” , “Si, nos preguntan cómo nos sentimos” Dicho esto es importante reconocer que tanto los directivos cómo la organización tendrá que brindar una alta importancia a la salud mental de cada uno de los integrantes del talento humano con los que la organización cuenta y fortalecer aspectos que contribuyan en el proceso será ideal para beneficiar el bienestar de los colaboradores, lo que traerá consecuencias positivas para la organización ya que se evidenciara en la estabilidad y buen desempeño del empleado. Tal como lo mencionan los autores del artículo “La importancia de la salud mental en el trabajo” (Bustamante. M. et al.) donde resaltan el valor y alcance que genera brindar atención a la salud mental de los colaboradores basados en la estructuración y control de la misma, enfocados además en fortalecer aspectos no solo enfocados netamente en la salud mental si no en la salud emocional, psicológica, entre otros. Todo ello con el fin de que sus colaboradores resalten en sus labores ya que son ellos quienes ayudan al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El seguimiento y control de la salud mental de los colaboradores en la organización es fundamental para contribuir al bienestar y estabilidad en varios aspectos de dichos colaboradores, así pues, se indago desde las perspectivas de los entrevistados en Kajú bar

cómo se debería tener control y un efectivo seguimiento para contribuir a la integridad de su salud mental y estabilidad de la misma. Es por ello que se planteó la siguiente pregunta:

**¿Cómo cree usted que la empresa podría llevar un seguimiento efectivo para promover la estabilidad de la salud mental de sus trabajadores?**

En cuanto a las respuestas que se obtuvieron están ligadas a la necesidad de contar con personas especializadas para llevar dicho seguimiento, además implementar estrategias basadas netamente en la integración y comunicación efectiva. También se evidencia la necesidad de llevar a cabo campañas que fortalezcan la convivencia del grupo de trabajo.

Puntualmente algunas de las respuestas obtenidas fueron; “Implementando estrategias y campañas en dónde podamos ser sinceros y decir las cosas que en verdad nos afectan.” “Por medio de un encargado de RRHH”, “Con alguien experto en la materia. Contratado por los jefes.”, “Haciendo charlar y campañas de este tema”.

Si bien la organización tendrá que aplicar estrategias para asegurar el bienestar de sus colaboradores, también tendrá que trabajar en diversos factores que aporten a la estabilidad de la salud mental del equipo de trabajo. Tal como lo mencionan los autores del artículo Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones (Herrera, et al. 2017). Es necesario crear una balanza entre la empresa implicada y el bienestar del trabajador todo esto con el fin de atender necesidades mutuas teniendo en cuenta que uno depende del otro. Básicamente estos autores proponen brindar un ambiente laboral óptimo que beneficie a ambas partes, garantizando productividad y calidad de vida para los empleados.

#### **7.4 Motivación**

Por consiguiente, otro de los factores que inciden dentro de la organización por la falta del cargo de recursos humanos es la motivación, ya que es un factor fundamental para el buen funcionamiento del entorno laboral y el desempeño de los colaboradores, así mismo, cabe resaltar que una herramienta esencial para el logro de los objetivos y el alcance del éxito, son las personas que integran la organización.

Ahora bien, dentro de la muestra encuestada de Kajú Bar, en la pregunta planteada: **¿Qué lo motiva diariamente a trabajar en Kajú Bar?**

Se encontró dentro de las respuestas que el factor que los incentiva a trabajar en dicho establecimiento es lo económico por necesidad, puesto que varios colaboradores con este dinero que reciben pagan sus estudios y/o deudas con las que cada uno cuenta. Dicho lo anterior la remuneración es primordial en Kajú Bar ya que con esta se compensa a los colaboradores fomentando así la motivación para así contribuir a una calidad de vida tanto para el empleado como para su familia como menciona Marín y Placencia.

Otra de las preguntas que se realizó en el método aplicado a los colaboradores fue: **¿En Kajú bar ha tenido oportunidades para crecer y aprender?**

Analizando las respuestas brindadas se resalta que por un lado se determinó que SI se han obtenido oportunidades: “Si. He avanzado de puesto, aumentado mis ganancias, conocido personas diferentes y que me aportan y me han permitido explorar de diversas maneras las actividades socioculturales que allí se desarrollan”. Pero por otro lado algunos colaboradores sienten que no han crecido: “Por el momento no, posiblemente he podido aprender más de mis compañeros de trabajo más que porque el bar me haya brindado oportunidad alguna para crecer”. Son respuestas controversiales puesto que se evidencia de manera clara que dentro del entorno laboral no existe la oportunidad de crecer, pero entre colaboradores se aportan mutuamente compartiendo conocimientos para de esta manera aprender los unos de los otros.

Por otra parte, para determinar la perspectiva de los colaboradores de esta organización y obtener así mayor información se preguntó: **¿En los últimos días ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo en Kajú bar?, ¿Cuáles?**

En su mayoría se analizó que en Kajú Bar se premia a sus empleados por medio de bonificaciones, días libres y cenas para todo el personal por el cumplimiento de objetivos y su vez por representar a dicho establecimiento de la mejor manera con un buen trato hacia los clientes. Esto genera un mayor nivel de motivación y satisfacción dentro del entorno laboral para poder conocer a fondo el talento humano con el que se cuenta, como lo menciona anteriormente Peña, Villón, creando una relación entre motivación y satisfacción la cual permitirá que se logre un cumplimiento de objetivos tanto personales como organizacionales dado que son individuales y pueden variar con el tiempo.

Complementando la pregunta anterior se quiso conocer las preferencias y gustos de los empleados indagando así:

**¿Cuáles son los incentivos que esperarías recibir en Kajú bar?**

A lo cual se dio respuestas muy similares entre los colaboradores puesto que ellos están muy ligados a la parte económica, entonces se encontró que las bonificaciones, pagos de horas extras, propinas y un aumento de salario son los requerimientos que más esperan recibir por parte de los directivos de esta organización. Es por ello que si este establecimiento comprende este factor económico motivaría e incentivaría a su personal y a su vez existiría un crecimiento mutuo dentro de Kajú Bar. Finalmente, la pregunta planteada fue la siguiente:

**¿Cómo se premia el buen desempeño en Kajú Bar?**

En donde nuevamente se generó controversia, por un lado, se generó una respuesta polémica la cual se quiere analizar: “No he recibido algún reconocimiento, solamente las

mujeres reciben un pago extra en ocasiones. Los dueños tienen un "trato especial" con las mujeres", esto da a entender que de algún modo dentro de Kajú Bar los colaboradores sienten que existe una cuestión de preferencias hacia la mujer y es por ello que se les dan mejores remuneraciones. Por otro lado, un colaborador respondió: "Días libres. Una motivación económica. Una invitación a cenar", en donde se analiza que los directivos de Kajú ocasionalmente brinda beneficios por el buen desempeño.

## 8. Conclusiones

Es evidente que Kajú Bar al no contar con un cargo de talento humano presente factores que influyen negativamente dentro del entorno laboral debido a que los procesos internos se han visto afectados, dentro de los factores se encuentra la rotación del personal debido a la insatisfacción que se presenta por parte de los colaboradores frente a las condiciones laborales a las que se enfrentan a diario. Seguidamente, la explotación laboral es uno de los factores que inciden por la falta del cargo mencionado anteriormente puesto que son sometidos a largas jornadas laborales y no son bien remuneradas, en cuanto a el factor de la salud mental en dicho establecimiento no se tiene presente y se ve afectada por aspectos internos dentro del mismo, por otro lado, la motivación no es muy frecuente puesto que no se fomenta de manera adecuada por parte de los directivos.

Dentro de las fallas se encontró que al no tener el cargo de talento humano dentro de Kajú bar, es que se desencadenan una serie de problemas como lo son la rotación de personal constante, la desmotivación por el bajo sueldo, no se habla acerca de temas como la explotación laboral o la salud mental, esto puede hacer que en un futuro se convierta en un problema mucho más grave, debido a que son temas que no se tratan y no se les presta la suficiente atención, tampoco hay quien los lleve a cabo hasta tal punto de mitigarlos, esto deja un vacío entre la gerencia y los colaboradores, ya que al parecer no hay esa capacidad de comunicación y de resolución de dichos problemas. Todo esto se observó gracias a las encuestas realizadas, debido a sus respuestas abiertas.

Conocer la perspectiva de los colaboradores en Kajú bar fue fundamental para identificar y reconocer factores negativos que están sucediendo en la organización y así mismo implementar mejoras que contribuyan con el crecimiento y desarrollo de Kajú bar, si bien durante el transcurso de este trabajo se conocieron los diferentes puntos de vista de los colaboradores en cuanto a factores que inciden por la carencia del área de talento humano y la perspectiva de los mismos en cuanto a las condiciones laborales ofrecidas por la organización se evidencia que temas como horarios extendidos, exceso de trabajo, poco reconocimiento y baja remuneración, disminuyen factores relacionados a partir de la satisfacción y motivación laboral lo que se refleja en el desempeño de los colaboradores beneficiando así al cumplimiento de objetivos organizacionales.

A partir del trabajo desarrollado se pudo evidenciar que es de suma importancia la creación del área de recursos humanos para Kajú Bar, teniendo en cuenta que se han presentado

factores que están influyendo negativamente en el desempeño y en la motivación de los colaboradores y se necesita de dicha área para mejorar los procesos que se llevan a cabo dentro del bar y para mitigar los factores mencionados anteriormente.

## 9. Recomendaciones

Analizar de manera más profunda los factores que inciden por la falta del cargo de talento humano con el fin de reforzar el entorno laboral para que los colaboradores gocen de una cultura organizacional adecuada, para así disminuir las malas prácticas dentro del establecimiento incrementando la eficiencia y la productividad por parte de los colaboradores.

Realizar dinámicas y actividades constantes que garantice la comunicación asertiva en la organización será fundamental para que los colaboradores se sientan en un ambiente laboral ameno, donde se sientan escuchados e importantes, los directivos tendrán que implementar las estrategias adecuadas para que el fortalecimiento de la cultura organizacional refleje buenos resultados enfocados al desempeño y la productividad, de esta manera la satisfacción y la motivación será incrementada. Fomentar además actividades de integración donde los colaboradores puedan expresarse de manera abierta en cuanto a inconformidades y falencias basadas en las condiciones laborales que ellos viven aportará con la implementación de planes de mejora para que los empleados se sientan a gusto en sus funciones, atender a las necesidades del cliente interno será importante para retener al capital humano idóneo en Kajú bar y no dejar fugar colaboradores potenciales para el cumplimiento de los objetivos organizacionales será otro factor en el que el bar deberá trabajar, teniendo en cuenta que si el talento humano con el que se cuenta se siente inconforme la rotación del personal aumentará.

Es necesario que Kajú Bar genere capacitaciones constantes frente a diversos temas relacionados con el bar, en donde los colaboradores tengan la capacidad de adquirir conocimientos, herramientas y habilidades que les permita desarrollar diferentes procesos y actividades en su día a día, ya que una de las funciones del área de talento humano es capacitar y entrenar conforme al tiempo.

Se sugiere a Kajú Bar implementar un programa de bienestar laboral que incluya actividades como atención psicológica, clases de baile, deportes, pausas activas, meditación, asesorías frente a temas de su interés, entre otras, con el fin de mejorar la calidad de vida y el bienestar tanto físico como mental y la satisfacción de los colaboradores.

Frente a los hallazgos de esta investigación se recomienda investigar más a fondo qué elementos se necesitan y cuál es el paso a paso a seguir para la creación del área de recursos humanos en el bar, teniendo en cuenta que sería fundamental para el desarrollo y crecimiento óptimo no solo de la organización sino también de sus colaboradores.

## 10. Anexos

### Anexo 1. Encuesta digital

Factores que inciden por la falta de implementación del cargo de talento humano

La siguiente encuesta se desarrollará con el objetivo de conocer los factores que pueden incidir sobre los colaboradores de Kajú bar ante la falta de implementación del cargo de talento humano.

La información que se obtenga en la encuesta será utilizada para fines educativos, así mismo todos los datos personales recolectados serán protegidos y se guardara y trabajara bajo la confidencialidad que toda la información suministrada amerita.

- 
1. ¿Autoriza el tratamiento de datos para fines educativos? según el Art. 3º de la Ley \* 1581 de 2012.

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No

2. Nombre Completo

\_\_\_\_\_

3. Género

*Marca solo un óvalo.*

- Femenino
- Masculino
- Otro

4. Edad

---

5. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en Kajú Bar?

---

6. ¿Por qué consideraría que es importante la creación de un cargo de recursos humanos en Kajú Bar?

---

7. ¿Considera que Kajú Bar tiene en cuenta a sus empleados? ¿De qué manera?

---

8. ¿Existe algún factor de Kajú bar que lo incomode y así mismo lo desmotive en el desarrollo de su labor y sienta que sea un motivo para desertar de sus labores? justifique su respuesta

---

9. Durante el tiempo que lleva en Kajú Bar, ¿considera que hay una alta rotación de personal? ¿Por qué?

---

10. ¿Se ha sentido explotado laboralmente alguna vez?, justifique su respuesta

---

11. ¿Qué género es más vulnerable a la explotación laboral en Kaju bar?

---

12. ¿Qué cargos considera usted que tienen más carga laboral en Kajú bar?

---

13. ¿Qué haría para mitigar un caso de explotación laboral?

---

14. ¿Considera necesario crear una red de apoyo para la explotación laboral? justifique su respuesta

---

15. Considera usted que las labores que realiza en Kajú bar afectan de alguna manera su salud mental ¿Por qué?

---

16. ¿En ocasiones donde se siente abrumado y estresado por causa de su trabajo, que hace para aliviar estas sensaciones?

---

17. ¿Cree usted que los directivos le dan la importancia suficiente a la salud mental de sus trabajadores, por qué?

---

18. ¿Cómo cree usted que la empresa podría llevar un seguimiento efectivo para promover la estabilidad de la salud mental de sus trabajadores?

---

19. ¿Qué lo motiva diariamente a trabajar en Kajú Bar?

---

20. ¿En Kajú bar ha tenido oportunidades para crecer y aprender? Justifique su respuesta

---

21. ¿En los últimos días ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo en Kajú bar?, ¿Cuáles?

---

22. ¿Cuáles son los incentivos que esperaría recibir en Kajú bar?

---

23. ¿Cómo se premia el buen desempeño en Kajú Bar?

---

## 11. Referencias

- Ahumada, M, Ansoleaga, E, Castillo, A, (2021) Acoso laboral y salud mental en trabajadores chilenos: el papel del género. Reporte de salud pública. Recuperado de: <https://www.scielo.br/j/csp/a/TcT4xCpZ8WpMzrXYcn6fbBr/?format=pdf&lang=es>
- Álvarez Orozco, D. G. (Coord.). (2020). Rotación de personal ¿qué es y cómo combatirla?. Plaza y Valdés, S.A. de C.V. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uniagustiniana/174180?page=13>
- Barreto, A. J. A., Walteros, H. L. A., & Prada, M. I. R. Explotación laboral. Vista de los programas institucionales de prevención1. Derechos humanos desde una perspectiva socio-jurídica, 334. Recuperado de: <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2097/Derechos%20humanos.pdf?isAllowed=y&sequence=1#page=334>
- Bustamante, M, Gómez, J, Tenjo, D, Navarro, D, Lara, J (2019) La importancia de la salud mental en el mundo laboral. Punto de vista. Vol. 10 (No. 16). Recuperado de: <https://journal.poligran.edu.co/index.php/puntodevista/article/view/1420/1236>
- Castañeda, Y., Betancourt, J., Salazar, N., & Mora, A. (2017). BIENESTAR LABORAL Y SALUD MENTAL EN LAS ORGANIZACIONES. Revista Electrónica PHYCONEX, (9), 14. Recuperado de: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547/20785360>
- Castañeda, Y., Betancourt, J., Salazar, N., & Mora, A. (2017). BIENESTAR LABORAL Y SALUD MENTAL EN LAS ORGANIZACIONES. Revista Electrónica PHYCONEX, (9), 14. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547/20785360>
- Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos/El capital humano de las organizaciones. México: Mc Graw Hill.
- Cintas, E. (2011). El delito de trata de seres humanos con finalidad de explotación laboral. Revista electrónica deficiencia penal y criminología, 13, 15.
- [Dane \(Octubre 2021\) POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Recuperado de https://www.dane.gov.co/files/images/ventana-unica/documentos/politicadedatosdane.pdf](https://www.dane.gov.co/files/images/ventana-unica/documentos/politicadedatosdane.pdf)
- Díaz, L. H. L., Palomo, C. R., & Iruegas, F. X. H. (2013). Recursos humanos: la importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores. *Observatorio de la economía latinoamericana*, 185.

- Díaz Olaya, J., Díaz Mercado, M. P., & Morales Cepeda, S. B. (2014). Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá. *Revista Iberoamericana De Psicología*, 7(1), 59–78. Recuperado de: <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.7106>
- García D, Londoño C, Ortiz L (2017) FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE INCIDEN EN LA MOTIVACIÓN LABORAL. *Revista electrónica Psyconex*. Recuperado de: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326981/20784207>
- García (2012). LA MOTIVACIÓN LABORAL ESTUDIO DESCRIPTIVO DE ALGUNAS VARIABLES. P.7
- Marín H, Placencia M, (2017) Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci_abstract)
- Organización Mundial de la Salud. Salud mental: Fortalecer nuestra respuesta (2018). Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response#%3A~%3Atext%3DLa%20salud%20mental%20es%20un%20estado%20de%20bienestar%20en%20el%20Cde%20contribuir%20a%20su%20comunidad>
- Peña H, Villón G, (2017) Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. Recuperado de [http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/181/159](http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181/159)
- Raga, C. (2021). ¿Cuánto afecta la rotación de personal en las empresas?. Recuperado de <https://www.sesamehr.co/blog/cuanto-afecta-la-rotacion-de-personal-en-las-empresas/>
- Revuelto-Taboada, L. (2018). Un enfoque estratégico de la motivación laboral y la satisfacción laboral. *Perspectiva Empresarial*, 5(2), 7-26. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.16967/rpe.v5n2a1r>
- VELAZQUEZ, M. (2012). *La salud mental de las y los trabajadores*.
- Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las empresas* (6ª ed.). México.
- Wynne, Broeck, Vandenbroek, Leka, Jain, Houtman, McDaid (2014) Promover la salud mental en el puesto de trabajo. Guía para la aplicación en el puesto de trabajo. Recuperado de <https://www.aesme.org/wp-content/uploads/2018/08/Guia-Promover-la-SM-en-el-trabajo.pdf>