



Análisis de la felicidad en el trabajo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores

Analysis of happiness at work and its relationship with the work performance of employees

Javier Eduardo Méndez-Restrepo ¹  , Angie Lisset Castro-Ortiz ¹  , Rolando Eslava-Zapata ¹  , Edgar José Gómez-Ortiz ¹  

RESUMEN

Introducción: en el entorno organizacional contemporáneo, la retención y atracción de talento se han convertido en desafíos críticos para el desarrollo y sostenibilidad de las empresas. Particularmente en el sector de repuestos automotrices en Cúcuta, estos retos se intensifican por la alta rotación de personal, lo cual conlleva no solo a una pérdida considerable de conocimientos y experiencia, sino también a costos elevados en contratación, capacitación y adaptación de nuevos empleados.

Objetivo: analizar la felicidad en el trabajo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Almacén y Taller Maquicentro Brucy S.A.S. para el año 2024.

Metodología: la investigación emplea una metodología cuantitativa con un diseño transversal. La muestra estuvo conformada por los veintitrés colaboradores, quienes respondieron cuestionarios específicos para medir la felicidad en el trabajo y el desempeño laboral.

Resultado: los resultados reflejaron un alto compromiso afectivo y sentido de pertenencia. Sin embargo, existió una baja satisfacción en cuanto a compensación económica y oportunidades de promoción, lo cual podría derivar hacia la desmotivación laboral.

Conclusiones: aunque la cohesión organizativa fortalece el clima laboral, se recomienda la implementación de políticas de compensación y desarrollo profesional para mejorar la retención de talento. Asimismo, es necesario optimizar la comunicación interna y el liderazgo para reducir el enfoque en aspectos negativos.

Palabras clave: administración, calidad de la vida laboral, felicidad, rendimiento laboral, satisfacción en el trabajo.

Clasificación JEL: I30, I31.

Recibido: 04-02-2025

Revisado: 15-04-2025

Aceptado: 11-06-2025

Publicado: 31-07-2025

Editor: Alfredo Javier Pérez Gamboa 

¹Universidad Libre Colombia seccional Cúcuta. Cúcuta, Colombia.

Citar como: Méndez-Restrepo, J. E., Castro-Ortiz, A. L., Eslava-Zapata, R. y Gómez-Ortiz, E. J. (2025). Análisis de la felicidad en el trabajo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores. *Región Científica*, 4(2), 2025485. <https://doi.org/10.58763/rc2025485>



INTRODUCCIÓN

En el entorno organizacional contemporáneo, la retención y atracción de talento se ha convertido en un desafío crítico para el desarrollo y sostenibilidad de las empresas (Gómez-Ortiz & Durán, 2023; Mujtaba & Mubarik, 2022). Particularmente en el sector de repuestos automotrices en Cúcuta, estos retos se intensifican por la alta rotación de personal, lo cual conlleva no solo a una pérdida considerable de conocimientos y experiencia, sino también a costos elevados en contratación, capacitación y adaptación de nuevos empleados (Chiavenato, 2007; Aguilar-Rascón, 2023). Esta situación puede perjudicar la calidad de los servicios, dada la falta de estabilidad en los equipos de trabajo, y proyecta una imagen de inestabilidad organizacional ante los clientes (Eslava-Zapata *et al.*, 2024b; Ton & Huckman, 2007).

La gestión de la felicidad laboral se presenta como una estrategia que contribuye a la estabilidad y retención de personal, pues se ha demostrado que entornos laborales satisfactorios favorecen la motivación, el compromiso y el desempeño de los colaboradores (Montilla & Quiroz-Leal, 2024; Mejía *et al.*, 2015; AlHamad *et al.*, 2022). Sin embargo, en el sector de repuestos automotrices en Cúcuta no existen marcos claros ni estrategias definidas para implementar prácticas de gestión de la felicidad que efectivamente mejoren el clima organizacional y reduzcan la rotación de personal (Martínez-Carvajal *et al.*, 2024; Salas-Vallina *et al.*, 2018b). Aun cuando diversos estudios respaldan el impacto positivo de la felicidad en el trabajo sobre el rendimiento y la satisfacción de los empleados, en este sector persiste la necesidad de entender cómo estas estrategias pueden aplicarse para contribuir al bienestar organizacional y la sostenibilidad económica (Gómez-Galeano & Muñoz-Valencia, 2016; Castro-Martínez & Díaz-Morilla, 2020).

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la felicidad en el trabajo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Almacén y Taller Maquicentro Brucy S.A.S. durante el año 2024. Para ello, se aplicó una metodología cuantitativa con diseño transversal, que permitirá obtener una perspectiva puntual del estado actual de ambas variables. Se utilizaron dos cuestionarios específicos, uno para medir la felicidad en el trabajo y otro para evaluar el desempeño laboral, cuyos resultados facilitaron la identificación de patrones relevantes y posibles acciones para optimizar el ambiente laboral (Salas-Vallina *et al.*, 2013; Koopmans *et al.*, 2014).

METODOLOGÍA

Este estudio fue de tipo cuantitativo, ya que permitió analizar la relación entre la felicidad en el trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Almacén y Taller Maquicentro Brucy S.A.S. Para ello, se utilizó un diseño de investigación transeccional o transversal, que facilitó la captura de datos en un único punto del tiempo, proporcionando una visión detallada de las condiciones laborales actuales en la empresa durante el año 2024.

La población estuvo conformada por veintitrés colaboradores de la empresa, quienes representaron la totalidad de la muestra. Para recolectar los datos, se emplearon dos instrumentos específicos: el primero fue un cuestionario para evaluar la felicidad en el trabajo, basado en las dimensiones de compromiso individual, satisfacción laboral y compromiso organizativo afectivo, según la propuesta de (Salas-Vallina *et al.*, 2018a, p. 30). El segundo instrumento fue un cuestionario de desempeño laboral que midió las dimensiones de calidad del trabajo, responsabilidad y liderazgo, de acuerdo con la escala desarrollada por Koopmans *et al.* (2014, p. 337).

Los instrumentos de “Felicidad en el trabajo” (Compromisos individuales, Satisfacciones laborales y Compromisos organizativos) y “Desempeño laboral” (Calidad de trabajo, Responsabilidad y Liderazgo y trabajo en conjunto) están estructurados en la escala Likert de 5 puntos, que permitió medir las percepciones y actitudes de los participantes en relación con su entorno laboral, donde 1 es totalmente en desacuerdo, 2 es en desacuerdo, 3 es indiferente, 4 es de acuerdo y 5 es totalmente de acuerdo (tablas 1 y 2).

En cuanto al análisis y tratamiento de la información, los datos recolectados se presentaron en tablas que resumieron los resultados de cada una de las dimensiones evaluadas. Esto facilitó la identificación de patrones y la realización de un análisis comparativo entre felicidad y desempeño, con el fin de resaltar áreas clave que podrían mejorar el clima organizacional. Los hallazgos obtenidos sirvieron de base para proponer estrategias orientadas a optimizar tanto la satisfacción como el rendimiento de los empleados, contribuyendo así al desarrollo organizacional de la empresa.

Tabla 1.*Cuestionario para medir la felicidad*

Ítems	Enunciados	1	2	3	4	5
Compromiso individual: Schaufeli <i>et al.</i> (2002)						
1.	En mi trabajo me siento lleno(a) de energía.					
2.	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.					
3.	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.					
4.	Soy fuerte y vigoroso(a) en mi trabajo.					
5.	Estoy entusiasmado(a) con mi trabajo.					
6.	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mi alrededor.					
7.	Mi trabajo me inspira.					
8.	Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar.					
9.	Soy feliz cuando tengo ganas de ir a trabajar.					
10.	Soy feliz cuando estoy absorto(a) en mi trabajo.					
11.	Estoy orgulloso(a) del trabajo que hago.					
12.	Estoy inmerso(a) en mi trabajo.					
13.	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.					
14.	Mi trabajo es retador.					
15.	Me dejo llevar por mi trabajo.					
16.	Soy muy persistente en mi trabajo.					
17.	Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.					
18.	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.					
Satisfacción Laboral: Schriesheim & Tsui (1980)						
19.	Estoy satisfecho con la naturaleza del trabajo que realizo					
20.	Estoy satisfecho con la persona que me supervisa					
21.	Estoy satisfecho con las relaciones con mis compañeros					
22.	Estoy satisfecho con el salario que recibo					
23.	Estoy satisfecho con el programa de promoción laboral					
24.	Estoy satisfecho con mi situación laboral actual					
Compromiso organizativo afectivo: Allen & Meyer (1990)						
25.	Sería muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta empresa					
26.	Me gusta hablar de mi empresa cuando estoy fuera de ella					
27.	Realmente me siento como si los problemas de esta empresa fueran míos.					
28.	Creo que nunca podría llegar a estar tan comprometido(a) con otra empresa como estoy con esta.					
29.	Me siento como parte de la familia en mi empresa.					
30.	Abordo con emoción esta empresa.					
31.	Esta institución tiene una gran cantidad de significado para mí.					
32.	Tengo un fuerte sentido de pertenencia por mi empresa					

Fuente: tomado de Salas-Vallina *et al.*, (2013, p. 30)

Se presentan a continuación los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento diseñado para tal fin. La demografía de los participantes reflejó una plantilla predominantemente masculina, con 20 hombres de un total de 23 empleados encuestados. La mayoría de los colaboradores tenía entre 36 y 45 años y su nivel de estudios se limitaba en su mayoría a la educación secundaria (11 empleados), seguida de la formación técnica (9 empleados). Lo anterior sugiere que se trata de un grupo con experiencia y estabilidad en el sector, pero con una formación académica limitada en niveles superiores, lo que podría influir en sus expectativas y motivación profesional.

Respecto al compromiso individual, la mayoría de los empleados indicó sentirse enérgicos y motivados en su trabajo, afirmando que encuentran un propósito en las tareas que realizan en su día laboral (Villegas-López *et al.*, 2023). No obstante, algunos trabajadores manifiestan tener dificultades para “desconectarse” al finalizar su jornada laboral, lo cual podría interferir en su equilibrio entre la vida personal y profesional. Esta situación sugiere una necesidad de implementar políticas que favorezcan el descanso y la desconexión digital fuera del horario laboral (tabla 3).

Tabla 2.
Cuestionario para medir el desempeño laboral

Ítems	Enunciados	1	2	3	4	5
Desempeño en la tarea						
1.	Soy capaz de hacer bien mi trabajo porque le dedico el tiempo y el esfuerzo necesarios.					
2.	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.					
3.	Cuando pude, realizo tareas laborales desafiantes.					
4.	Cuando termino con el trabajo asignado, comienzo nuevas tareas sin que me lo pidieran.					
5.	En mi trabajo, tengo en mente los resultados que debo lograr.					
6.	Trabajo para mantener mis conocimientos laborales actualizados.					
7.	Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo.					
Desempeño en el contexto						
8.	Planifico mi trabajo de tal manera que pueda hacerlo en tiempo y forma.					
9.	Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas.					
10.	Participo activamente en las reuniones laborales.					
11.	Mi planificación laboral es óptima.					
Comportamientos laborales contraproducentes						
12.	Me quejo de asuntos sin importancia en el trabajo.					
13.	Comento aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.					
14.	Agrando los problemas que se presentaron en el trabajo.					
15.	Me concentro en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.					
16.	Comento aspectos negativos de mi trabajo con personas que no laboran en la empresa					

Fuente: tomado de Koopmans *et al.* (2014, p. 337)

RESULTADOS

Percepción de los colaboradores de la empresa Almacén y Taller Maquicentro Brucy S.A.S. sobre el nivel de felicidad en el trabajo

Tabla 3.
Compromiso Individual

Ítem	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
1	0	0.00	2	0.09	6	0.26	8	0.35	7	0.30
2	0	0.00	0	0.00	7	0.30	8	0.35	8	0.35
3	0	0.00	2	0.09	11	0.48	8	0.35	2	0.09
4	0	0.00	1	0.04	5	0.22	8	0.35	9	0.39
5	0	0.00	1	0.04	6	0.26	10	0.43	6	0.26
6	0	0.00	5	0.22	6	0.26	6	0.26	6	0.26
7	0	0.00	1	0.04	4	0.17	10	0.43	8	0.35
8	0	0.00	3	0.13	8	0.35	6	0.26	6	0.26
9	0	0.00	0	0.00	5	0.22	12	0.52	6	0.26
10	0	0.00	2	0.09	8	0.35	6	0.26	7	0.30
11	0	0.00	0	0.00	2	0.09	9	0.39	12	0.52
12	0	0.00	0	0.00	4	0.17	12	0.52	7	0.30
13	0	0.00	2	0.09	5	0.22	9	0.39	7	0.30
14	0	0.00	0	0.00	6	0.26	6	0.26	11	0.48
15	0	0.00	0	0.00	7	0.30	11	0.48	5	0.22
16	0	0.00	0	0.00	4	0.17	10	0.43	9	0.39
17	2	0.09	5	0.22	5	0.22	8	0.35	3	0.13
18	0	0.00	0	0.00	5	0.22	11	0.48	7	0.30

Fuente: elaboración propia

En relación con la satisfacción laboral, los resultados fueron positivos en términos de satisfacción con el rol desempeñado y las relaciones interpersonales dentro de la organización. Sin embargo, surgieron niveles bajos de satisfacción en aspectos relacionados con el salario y las oportunidades de promoción (Gómez-Ortiz *et al.*, 2020). Estos resultados destacan la importancia de fortalecer la compensación y el desarrollo profesional como factores clave para incrementar la satisfacción y retención de los colaboradores a largo plazo (tabla 4).

Tabla 4.
Satisfacción Laboral

Ítem	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
19	0	0.00	0	0.00	5	0.22	9	0.39	9	0.39
20	0	0.00	2	0.09	5	0.22	8	0.35	8	0.35
21	0	0.00	1	0.04	3	0.13	12	0.52	7	0.30
22	1	0.04	3	0.13	4	0.17	7	0.30	8	0.35
23	0	0.00	4	0.17	7	0.30	7	0.30	5	0.22
26	0	0.00	2	0.09	6	0.26	9	0.39	6	0.26

Fuente: elaboración propia

Los resultados de compromiso organizativo afectivo reflejaron un alto nivel de apego emocional hacia la empresa, con varios empleados considerando la organización como una “familia” y sintiendo un fuerte sentido de pertenencia (Triana-Pérez *et al.*, 2024). Esta cohesión y compromiso organizacional sugieren un ambiente laboral positivo, lo cual es favorable para la estabilidad y el desempeño laboral, aunque requiere atención en aspectos específicos que podrían mejorar aún más la experiencia de los colaboradores (tabla 5).

Tabla 5.
Compromiso Organizativo Afectivo

Ítem	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
25	2	0.09	1	0.04	7	0.30	6	0.26	7	0.30
26	1	0.04	1	0.04	7	0.30	8	0.35	6	0.26
27	1	0.04	4	0.17	5	0.22	7	0.30	6	0.26
28	1	0.04	1	0.04	8	0.35	8	0.35	5	0.22
28	1	0.04	0	0.00	6	0.26	10	0.43	6	0.26
30	0	0.00	1	0.04	9	0.39	7	0.30	5	0.22
31	0	0.00	1	0.04	4	0.17	11	0.48	7	0.30
32	0	0.00	2	0.09	4	0.17	10	0.43	7	0.30

Fuente: elaboración propia

Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Almacén y Taller Maquicentro Brucy S.A.S.

En cuanto al desempeño en la tarea, los empleados mostraron habilidades efectivas en la planificación y ejecución de sus tareas, además de un compromiso con la mejora continua de sus competencias. No obstante, se observó una tendencia entre algunos colaboradores a enfocarse en aspectos negativos del entorno laboral, lo cual podría repercutir en la percepción de satisfacción general y afectar el ambiente laboral en su conjunto (tabla 6).

La fuerte identificación con la empresa y el compromiso individual reflejan una cultura organizativa robusta, especialmente en términos de cohesión y sentido de pertenencia (Galiano-Coronil & Blanco-Moreno, 2024; Galvan-Vela *et al.*, 2024). Sin embargo, la insatisfacción con la compensación económica y las oportunidades de crecimiento profesional pueden llevar a desmotivación, afectando a largo plazo la retención de talento (García-Tamariz *et al.*, 2024; Roa-Espinoza *et al.*, 2024). Además, los comentarios negativos sobre aspectos menores sugieren posibles deficiencias en la comunicación interna o una percepción de falta de apoyo, lo cual podría impactar el clima laboral si no se aborda de manera adecuada (Schaufeli *et al.*, 2022; Schneck, 2013).

Tabla 6.
Desempeño laboral

Ítem	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
1	0	0.00	0	0.00	2	0.09	10	0.43	11	0.48
2	0	0.00	0	0.00	3	0.13	9	0.39	11	0.48
3	0	0.00	0	0.00	4	0.17	9	0.39	10	0.43
4	0	0.00	4	0.17	5	0.22	8	0.35	6	0.26
5	0	0.00	0	0.00	1	0.04	14	0.61	8	0.35
6	0	0.00	0	0.00	5	0.22	12	0.52	6	0.26
7	0	0.00	1	0.04	6	0.26	11	0.48	5	0.22
8	0	0.00	1	0.04	6	0.26	13	0.57	3	0.13
9	0	0.00	0	0.00	5	0.22	13	0.57	5	0.22
10	0	0.00	1	0.04	6	0.26	8	0.35	8	0.35
11	0	0.00	0	0.00	5	0.22	14	0.61	4	0.17
12	7	0.30	7	0.30	6	0.26	3	0.13	0	0.00
13	6	0.26	10	0.43	5	0.22	2	0.09	0	0.00
14	8	0.35	9	0.39	5	0.22	1	0.04	0	0.00
15	8	0.35	10	0.43	5	0.22	0	0.00	0	0.00
16	11	0.48	7	0.30	5	0.22	0	0.00	0	0.00

Fuente: elaboración propia.

Análisis integrador

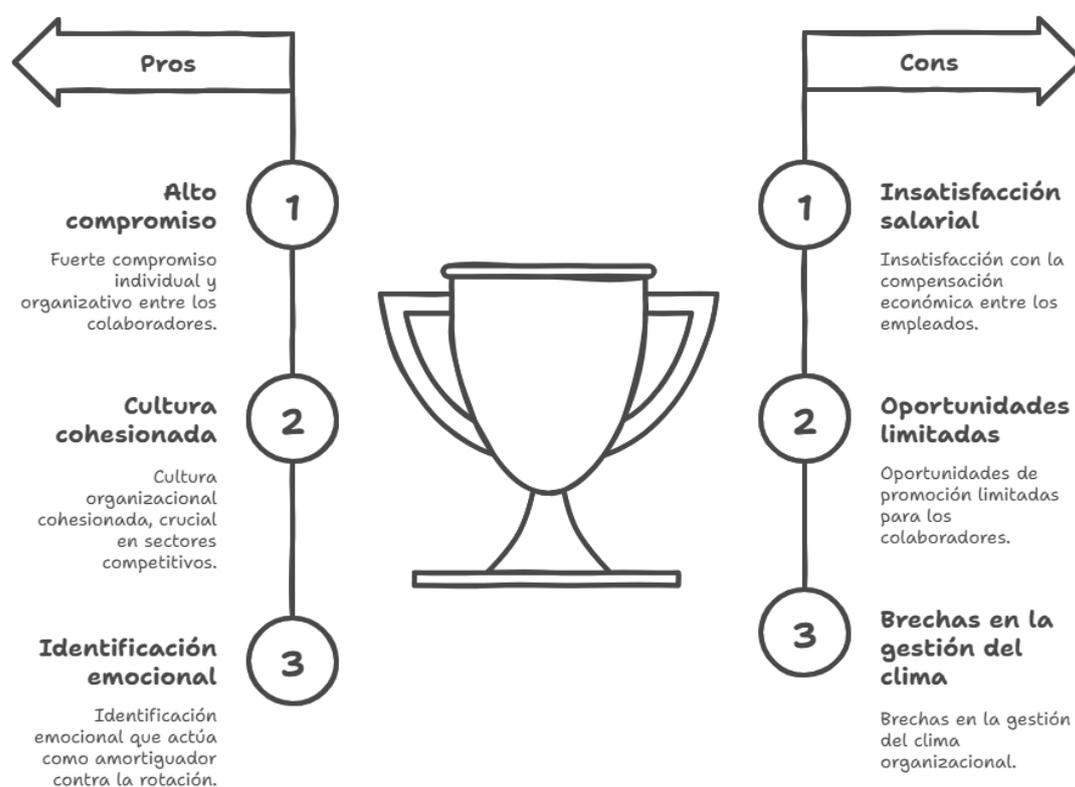
Los hallazgos de este estudio revelan una dualidad en la experiencia laboral de los colaboradores de Almacén y Taller Maquicentro Brucy S.A.S. Por un lado, se evidencia un alto compromiso individual y organizativo, reflejado en el compromiso laboral, la motivación y el sentido de pertenencia que los empleados asocian con su trabajo. Este apego emocional, que algunos describen como una relación cercana afectivamente con la empresa, sugiere que se ha construido y consolidado una cultura organizacional cohesionada, siendo esta un factor crítico en sectores competitivos como el automotriz. Sin embargo, este escenario contrasta con la insatisfacción en dimensiones clave como la compensación económica y las oportunidades de promoción, elementos que, en la experiencia de los autores, son determinantes para la retención de talento y la sostenibilidad del desempeño organizacional.

Entonces, es vital señalar que la coexistencia de un fuerte compromiso afectivo con la insatisfacción en aspectos materiales plantea un desafío para la gestión de recursos humanos. Mientras la identificación emocional con la empresa actúa como un amortiguador contra la rotación inmediata, la persistencia de demandas no atendidas, especialmente las salariales y de desarrollo profesional, podría erosionar gradualmente la lealtad de los colaboradores. Esta paradoja resalta la necesidad de equilibrar estrategias que fortalezcan el capital emocional (como la comunicación interna y el reconocimiento) con medidas concretas que aborden las expectativas económicas y de crecimiento. De esta forma, la gestión del talento humano se alinearía con modelos actuales que integran el bienestar subjetivo y las condiciones laborales tangibles.

Adicionalmente, la tendencia de algunos empleados a enfocarse en aspectos negativos del entorno laboral, pese a su compromiso general, señala posibles brechas en la gestión del clima organizacional. Este fenómeno podría interpretarse como un síntoma de desconexión entre las políticas formales y su implementación práctica, o como una consecuencia de la falta de mecanismos efectivos para canalizar inquietudes. En la figura 1 puede observarse una representación de los principales aspectos positivos y negativos identificados en la experiencia laboral de los colaboradores.

La triangulación de los resultados obtenidos subraya que el éxito en la retención de talento en contextos industriales no depende exclusivamente de factores emocionales o materiales, sino de su integración estratégica (Dodanwala et al., 2023; Ghani et al., 2022; Jibril & Yeşiltaş, 2022). El alto compromiso organizativo observado en la empresa, coincide con lo señalado por Mejía *et al.* (2015) y Federico-Valle *et al.*, (2024), quienes destacan que entornos laborales con fuerte identificación emocional favorecen la estabilidad y productividad. En línea con Gómez-Galeano y Muñoz-Valencia (2016), este estudio confirmó que la identificación emocional de los empleados con la empresa es un factor crítico para la estabilidad laboral en sectores de alta competencia como el automotriz.

Figura 1.
Matriz comparativa de la experiencia laboral en Almacén y Taller Maquicentro Brucy S.A.S



Fuente: elaboración propia.

DISCUSIÓN

No obstante, la insatisfacción en dimensiones salariales y de promoción expone un riesgo latente, respaldado por los hallazgos de Ton & Huckman (2007), quienes advierten que la falta de equidad en compensaciones y oportunidades de crecimiento puede erosionar la lealtad, incluso en empleados comprometidos. Estas falencias han sido documentadas en la literatura reciente por estudios que abordan cómo el salario, en relación con otras variables organizacionales, puede moderar la intención de abandono (Flores-Salazar et al., 2024; Jolly et al., 2021; Sainju et al., 2021). Por tanto, la evidencia empírica obtenida en el presente estudio subraya la importancia de que la empresa reevalúe su estructura de compensación y considere establecer rutas claras de crecimiento, lo cual permitiría mejorar la satisfacción laboral y, en consecuencia, el desempeño organizacional (Quiroz-Leal, 2021; Rincón-Saravia et al., 2024).

Este escenario demanda una revisión de las políticas de compensación y desarrollo profesional. Como sugieren García-Tamariz et al. (2024), implementar esquemas de incentivos vinculados a metas claras y programas de capacitación podría mitigar la desmotivación. Además, la gestión proactiva del clima laboral, mediante líderes capacitados en comunicación asertiva, se alinea con las propuestas de Chiavenato (2007), Curcuruto & Griffin (2023), y Arévalo-Ortiz et al. (2024), quienes enfatizan que una comunicación interna deficiente genera enfoque en aspectos negativos, mientras que la capacitación en habilidades de comunicación y gestión de conflictos para líderes y supervisores puede ayudar a construir un ambiente laboral más saludable.

En este sentido, la adopción de canales estructurados de retroalimentación, como propone Méndez-Suárez et al. (2023), transformaría críticas en oportunidades de mejora, reforzando la cohesión del equipo. Además, establecer un sistema de ascensos claros y programas de capacitación para desarrollar habilidades facilita que los colaboradores visualicen un crecimiento dentro de la organización, lo cual eleva su motivación y compromiso (Lazzara et al., 2021; Sarián-González et al., 2023).

Finalmente, la estabilidad demográfica de la plantilla, con predominio de colaboradores de mediana edad y formación técnica, implica que las estrategias deben adaptarse a un perfil que valora seguridad laboral y reconocimiento

de experiencia, tal como señalan Galiano-Coronil y Blanco-Moreno (2024). Ignorar esta característica, como advierte Roa-Espinoza *et al.* (2024), limitaría el impacto de las iniciativas, dado que las expectativas de este grupo integran tanto estabilidad económica como respeto por su trayectoria.

Este trabajo destaca la importancia de gestionar la felicidad y el desarrollo profesional en el sector de repuestos automotrices, proporcionando un marco de referencia para futuras investigaciones en contextos similares (Eslava-Zapata *et al.*, 2024a). La comparación con estudios anteriores respalda la relevancia de integrar estrategias que impulsen tanto la satisfacción laboral como el rendimiento organizacional para lograr un entorno de trabajo sostenible y productivo (García-Peñaloza *et al.*, 2024).

CONCLUSIONES

Los hallazgos de este estudio permiten establecer que la cultura organizacional de Almacén y Taller Maquicentro Brucy S.A.S., caracterizada por un alto compromiso emocional y un sentido de pertenencia entre los colaboradores, constituye un pilar fundamental para la cohesión interna y la productividad. Este activo intangible, que se manifiesta en la percepción de la empresa como un sistema cohesionado, opera como un mecanismo de retención a corto plazo, al generar lealtad y motivación intrínseca. Sin embargo, este escenario positivo se ve tensionado por demandas materiales no resueltas, particularmente en materia salarial y de oportunidades de promoción, las cuales emergen como factores críticos que podrían minar la estabilidad laboral si no se abordan con urgencia. En este sentido, la dualidad entre el apego afectivo y la insatisfacción económica revela la necesidad de integrar estrategias que equilibren el bienestar emocional con condiciones laborales tangibles, siguiendo modelos que prioricen tanto el capital relacional como el desarrollo profesional.

Por otro lado, la tendencia a enfocarse en aspectos negativos del entorno laboral, pese al compromiso generalizado, sugiere deficiencias en la gestión del clima organizacional. Este fenómeno podría interpretarse como un indicador de desconexión entre las políticas establecidas y su implementación práctica, o bien, como consecuencia de una comunicación interna fragmentada. Para mitigar este riesgo, resulta imperativo fortalecer los canales de diálogo bidireccional y capacitar a los líderes en habilidades de escucha activa y resolución de conflictos, transformando las críticas en insumos para la mejora continua. Además, la estabilidad demográfica de la plantilla, con predominio de colaboradores de mediana edad y formación técnica, exige adaptar las iniciativas a un perfil que valora la seguridad laboral y el reconocimiento de su experiencia acumulada. Ignorar esta particularidad limitaría la efectividad de las intervenciones, dado que las expectativas de este grupo se vinculan tanto a la estabilidad económica como al respeto por su trayectoria profesional.

En síntesis, este estudio subraya que la sostenibilidad del desempeño organizacional en contextos industriales depende de la articulación estratégica entre tres ejes: (1) la preservación de la cultura organizacional mediante prácticas que refuercen el sentido de pertenencia; (2) la implementación de medidas concretas para elevar la competitividad salarial y definir rutas de crecimiento profesional claras; y (3) la gestión proactiva del clima laboral, priorizando la comunicación efectiva y la adaptación a las características demográficas de la fuerza laboral. Solo mediante este enfoque integral será posible convertir la lealtad emocional en un compromiso duradero, asegurando así un entorno laboral productivo, equitativo y resiliente ante los desafíos competitivos del sector automotriz.

REFERENCIAS

- Aguilar-Rascón, O. (2023). El impacto de la dirección en el desempeño en las micro y pequeñas empresas: un análisis sistémico. *Contaduría Y Administración*, 68(3), e397. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3295>
- AlHamad, A., Alshurideh, M., Alomari, K., Kurdi, B. A., Alzoubi, H., Hamouche, S., & Al-Hawary, S. (2022). The effect of electronic human resources management on organizational health of telecommunications companies in Jordan. *International Journal of Data and Network Science*, 6(2), 429–438. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.12.011>
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18. <http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Arévalo-Ortiz, A., Sánchez-Castillo, V., & Gómez-Cano, C. A. (2024). Evaluación de la sostenibilidad en emprendimientos económicos en comunidades indígenas: zona de influencia del Parque Nacional Natural Alto Fragua Indi Wasi. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 9(18), 1-14. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.18.2024.11781>

- Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *El Profesional de La Información*, 29(3). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones. México: Mac Graw Hill. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf>
- Curcuruto, M., & Griffin, M. A. (2023). Upward safety communication in the workplace: How team leaders stimulate employees' voice through empowering and monitoring supervision. *Safety Science*, 157, 105947. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2022.105947>
- Dodanwala, T. C., Santoso, D. S., & Yukongdi, V. (2023). Examining work role stressors, job satisfaction, job stress, and turnover intention of Sri Lanka's construction industry. *International Journal of Construction Management*, 23(15), 2583–2592. <https://doi.org/10.1080/15623599.2022.2080931>
- Eslava-Zapata, R., Caraballo, L. J., & Anido-Rivas, J. D. (2024b). Transformational leadership: emerging lines of research. *Health Leadership and Quality of Life*, 3, 437. <https://doi.org/10.56294/hl2024.437>
- Eslava-Zapata, R., Sánchez-Castillo, V., & Chacón-Guerrero, E. (2024a). Interaction between neuroscience and happiness: assessment from *Artificial Intelligence advances*. *EAI Endorsed Trans Perv Health Tech*, 10, 1-12. <https://doi.org/10.4108/eetpht.10.5456>
- Federico-Valle, O. S., Díaz-Pincheira, F. J., & Carrasco-Garcés, M. E. (2024). Clima y satisfacción laboral como predictores de la felicidad en el trabajo en una muestra de funcionarios del sector salud mexicano. *Contaduría y Administración*, 69(4), 231-253. ISSN: 0186-1042. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2024.5138>
- Flores-Salazar, P. N., Hanco-Monrroy, D. E., Quispe-Zapana, V. A., & Yana-Salluca, M. (2024). Estrés y desempeño laboral: análisis desde la visión de colaboradores ocupantes de cargos administrativos. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(11), 622-636. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e11.37>
- Ghani, B., Zada, M., Memon, K. R., Ullah, R., Khattak, A., Han, H., Ariza-Montes, A., & Araya-Castillo, L. (2022). Challenges and Strategies for Employee Retention in the Hospitality Industry: A Review. *Sustainability*, 14(5), 2885. <https://doi.org/10.3390/su14052885>
- Galiano-Coronil, A., & Blanco-Moreno, S. (2024). Employee satisfaction and retention: Social marketing and happiness. *Retos*, 14(28), 237–259. <https://doi.org/10.17163/ret.n28.2024.04>
- Galvan-Vela, E., Ravina Ripoll, R., Salazar Altamirano, M. A., & Sorzano Rodriguez, D. M. (2024). El trinomio compromiso, satisfacción y justicia organizacional en el binomio felicidad e intención de rotar. *Retos*, 14(28), 187–202. <https://doi.org/10.17163/ret.n28.2024.01>
- García-Peñaloza, J. E., Rojas-Hermida, C. J., & Varón Medina, L. S. (2024). Área metropolitana bambuquera de Neiva ¿Verdad o mito? *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 9(18), 1-18. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.18.2024.11782>
- García-Tamariz, P. E., Mansilla-Mahmud, M. A., & Mateo-Dueñas, R. (2024). Compromiso y satisfacción laboral: análisis en el sector comercial peruano. *Retos*, 14(28), 203–220. <https://doi.org/10.17163/ret.n28.2024.02>
- Gómez-Galeano, J., & Muñoz-Valencia, M. (2016). Felicidad en el trabajo: acercamiento a través de una propuesta de entrevista estructurada (*Trabajo de especialización*). Colombia: Universidad de Antioquia. <http://hdl.handle.net/10495/8020>
- Gómez-Ortiz, E. J., & Durán, J. J. (2023). Sostenibilidad empresarial en Colombia. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 8(16), 1-9. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.16.2023.10494>
- Gómez-Ortiz, E. J., Suarez, D., Herrera-Martínez, S.V. (2020). Papel de la gestión empresarial en el postconflicto colombiano. *Perspectivas sociales, jurídicas y económicas desde la frontera del Norte de Santander Colombia* (págs 255 297). Colombia Universidad Simón Bolívar. <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/7233>

- Jibril, I. A., & Yeşiltaş, M. (2022). Employee Satisfaction, Talent Management Practices and Sustainable Competitive Advantage in the Northern Cyprus Hotel Industry. *Sustainability*, 14(12), 7082. <https://doi.org/10.3390/su14127082>
- Jolly, P. M., McDowell, C., Dawson, M., & Abbott, J. (2021). Pay and benefit satisfaction, perceived organizational support, and turnover intentions: The moderating role of job variety. *International Journal of Hospitality Management*, 95, 102921. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102921>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C. W., & Van Der Beek, A. J. (2014). Construct validity of the individual work performance questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 331–337. Obtenido de <https://doi.org/10.1097/jom.0000000000000113>
- Lazzara, E. H., Benishek, L. E., Hughes, A. M., Zajac, S., Spencer, J. M., Heyne, K. B., Rogers, J. E., & Salas, E. (2021). Enhancing the organization's workforce: Guidance for effective training sustainment. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 73(1), 1–26. <https://doi.org/10.1037/cpb0000185>
- Martínez-Carvajal, F., Rojas-Ortega, L. F., Eslava-Zapata, R., & Díaz-Ortega, N. (2024). Personality traits of the small and medium oil palm farmer and crop productivity. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 4, 970. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2024.970>
- Mejía, C., Ramírez, S. M., & Sánchez, D. P. (2015). La felicidad organizacional, un nuevo reto de intervención en la gestión humana para aumentar la productividad y motivación laboral. (*Trabajo de especialización*). Colombia: Universidad Sergio Arboleda. <http://hdl.handle.net/11232/956>
- Méndez-Suárez, P., Arteaga-Ciavato, P. A., & Jaimes-Gauta, G. A. (2023). Liderazgo y participación de la mujer en la toma de decisiones en las empresas. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 8(16), 1-10. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.16.2023.10489>
- Montilla, R. E., & Quiroz-Leal, S. (2024). El manejo integral y decolonial de los conflictos en las relaciones humanas. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 9(18), 1-20. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.18.2024.12110>
- Mujtaba, M., & Mubarik, M. S. (2022). Talent management and organizational sustainability: Role of sustainable behaviour. *International Journal of Organizational Analysis*, 30(2), 389–407. <https://doi.org/10.1108/IJOA-06-2020-2253>
- Quiroz-Leal, S. (2021). Tipos de liderazgo: una perspectiva liberadora desde la consejería profesional. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 6(12). <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.12.2021.8715>
- Rincón-Saravia, R. A., Eslava-Zapata, R., & Gómez Ortiz, E. (2024). Transformational leadership and organizational culture: a study in dental centers. *Health Leadership and Quality of Life*, 3, .505. <https://doi.org/10.56294/hl2024505>
- Roa-Espinoza, R., Araya-Castillo, L., Rubio Rivera, A., & Moraga-Flores, H. (2024). Desempeño Laboral: Una revisión sistemática de la literatura desde un análisis cuantitativo. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(11), 684-706. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/42476/49436>
- Sainju, B., Hartwell, C., & Edwards, J. (2021). Job satisfaction and employee turnover determinants in Fortune 50 companies: Insights from employee reviews from Indeed.com. *Decision Support Systems*, 148, 113582. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2021.113582>
- Salas-Vallina, A, Vidal, J. A., & Guerrero, R. F. (2013). La medición de la felicidad en el trabajo y sus antecedentes: un estudio empírico en el área de alergología de los hospitales públicos españoles. Trabajo: *Revista iberoamericana de relaciones laborales*, 28, 83-116. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4799757>
- Salas-Vallina, A., Alegre, J., & Guerrero, R. F. (2018a). Happiness at work in knowledge-intensive contexts: Opening the research agenda. *European Research on Management and Business Economics*, 24(3), 149–159. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2018.05.003>

- Salas-Vallina, A., Simone, C., & Fernández-Guerrero, R. (2018b). The human side of leadership: Inspirational leadership effects on follower characteristics and happiness at work (HAW). *Journal of Business Research*, 107, 162–171. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.10.044>
- Sarián-González, M. G., Martínez-Nieto, D. A., & Martínez-Contreras Y. A. (2023). La oportunidad de desarrollar diseños operativos en la empresa. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 8(16), 1-11. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.16.2023.10222>
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Romá, V. & Bakker, A.B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor 43 analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, pp. 71-92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Schneck, S. (2013). Why the self-employed are happier: Evidence from 25 European countries. *Journal of Business Research*, 67(6), 1043–1048. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2013.06.008>
- Schriesheim, C., & Tsui, A. N. (1980). Development and validation of a short satisfaction instrument for use in survey feedback interventions. Paper represented at the Western Academy of Management Meeting.
- Ton, Z., & Huckman, R. S. (2007). Managing the impact of employee turnover on performance: The role of process conformance. *Organization Science*, 19(1), 56–68. <https://doi.org/10.1287/orsc.1070.0294>
- Triana-Pérez, A., Puerta-Sarria G., & Rojas-Peña, O. (2024). Síndrome de Burnout asociado al Tecnoestrés y las Practicas Pedagógicas durante el Confinamiento Pandémico Por Sars-Cov2/Covid-19 en algunos Centros De Operaciones Académicas de UNIMINUTO. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 9(18), 1-13. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.18.2024.11803>
- Villegas-López, E., Zetina-Pérez, C. D., & Juárez-Solis, S. (2023). Cultura organizacional y control interno en el sector abarrotero de la ciudad de Villahermosa, Tabasco. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 8(16), 1-16. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.16.2023.10223>

FINANCIACIÓN

Ninguna.

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

Ninguno.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Javier Eduardo Méndez-Restrepo, Angie Lisset Castro-Ortiz, Rolando Eslava-Zapata, Edgar José Gómez-Ortiz.

Curación de datos: Javier Eduardo Méndez-Restrepo, Angie Lisset Castro-Ortiz, Rolando Eslava-Zapata, Edgar José Gómez-Ortiz.

Análisis formal: Javier Eduardo Méndez-Restrepo, Angie Lisset Castro-Ortiz, Rolando Eslava-Zapata, Edgar José Gómez-Ortiz.

Investigación: Javier Eduardo Méndez-Restrepo, Angie Lisset Castro-Ortiz, Rolando Eslava-Zapata, Edgar José Gómez-Ortiz.

Metodología: Javier Eduardo Méndez-Restrepo, Angie Lisset Castro-Ortiz, Rolando Eslava-Zapata, Edgar José Gómez-Ortiz.

Administración del proyecto: Javier Eduardo Méndez-Restrepo, Angie Lisset Castro-Ortiz, Rolando Eslava-Zapata, Edgar José Gómez-Ortiz.

Software: Javier Eduardo Méndez-Restrepo, Angie Lisset Castro-Ortiz, Rolando Eslava-Zapata, Edgar José Gómez-Ortiz.

Supervisión: Javier Eduardo Méndez-Restrepo, Angie Lisset Castro-Ortiz, Rolando Eslava-Zapata, Edgar José Gómez-Ortiz.

Validación: Javier Eduardo Méndez-Restrepo, Angie Lisset Castro-Ortiz, Rolando Eslava-Zapata, Edgar José Gómez-Ortiz.

Visualización: Javier Eduardo Méndez-Restrepo, Angie Lisset Castro-Ortiz, Rolando Eslava-Zapata, Edgar José Gómez-Ortiz.

Redacción – borrador original: Javier Eduardo Méndez-Restrepo, Angie Lisset Castro-Ortiz, Rolando Eslava-Zapata, Edgar José Gómez-Ortiz.

Redacción – revisión y edición: Javier Eduardo Méndez-Restrepo, Angie Lisset Castro-Ortiz, Rolando Eslava-Zapata, Edgar José Gómez-Ortiz.