

El trabajo en equipo y la resolución de conflictos como catalizadores del bienestar laboral del talento humano en el sector ferretero colombiano

Teamwork and conflict resolution as catalysts for employee well-being in the Colombian hardware sector

Artículo de investigación

Recibido: julio 10 de 2025

Aceptado: agosto 15 de 2025

Publicado: septiembre 15 de 2025

Cómo citar este artículo: Niebles-Núñez, W. A., Agresott-Fuentes, A., & Cardona-Arbeláez, D. (2025). El trabajo en equipo y la resolución de conflictos como catalizadores del bienestar laboral del talento humano en el sector ferretero colombiano. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 15(2), 441-454.

doi: <https://doi.org/10.19053/upc.20278306.v15.n2.2025.20125>

William A. Niebles-Núñez

Universidad de Sucre, Sincelejo, Colombia.

E-mail: william.niebles@unisucra.edu.co

Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9411-4583>

Adriana Agresott-Fuentes

Cementos Argos, Cartagena, Colombia.

E-mail: aagresott@gmail.com

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1308-6005>

Diego Cardona-Arbeláez*

Universidad de Cartagena, Cartagena, Colombia.

E-mail: dcardonaa@unicartagena.edu.co

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-9123-0156>

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre el trabajo en equipo y la resolución efectiva de conflictos como factores clave del bienestar laboral en ferreterías del Departamento de Sucre, Colombia. Se utilizó un enfoque cuantitativo mediante encuestas aplicadas a 257 trabajadores del sector. El bienestar laboral fue evaluado a través de la satisfacción laboral y la rotación de personal. Para el análisis de datos se empleó el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados revelaron una correlación positiva y significativa entre el trabajo en equipo y la estabilidad laboral, así como entre la resolución de conflictos y el bienestar de los empleados. Las ferreterías con prácticas colaborativas y mecanismos efectivos de gestión de conflictos presentaron menores tasas de rotación y mayores niveles de satisfacción. Se concluye que promover entornos colaborativos y resolver eficazmente los conflictos mejora el bienestar del talento humano y el desempeño organizacional del sector.

Palabras clave: trabajo en equipo, estabilidad laboral, resolución de conflictos, talento humano.

Abstract

This study aimed to analyze the relationship between teamwork and effective conflict resolution as key factors of workplace well-being in hardware stores in the Department of Sucre, Colombia. A quantitative approach was used through surveys conducted to 257 workers in the sector. Workplace well-being was assessed through job satisfaction and employee turnover. Data analysis was conducted using Spearman's correlation coefficient. The results revealed a positive and significant correlation between teamwork and job stability, as well as between conflict resolution and employee well-being. Hardware stores with collaborative practices and effective conflict management mechanisms showed lower turnover rates and higher levels of job satisfaction. It is concluded that fostering teamwork and efficiently resolving workplace conflicts contribute to employee well-being and enhance organizational performance in the hardware sector.

Keywords: teamwork, job stability, conflict resolution, human talent.

1. Introducción

En el dinámico y complejo entorno de la construcción en Colombia, el sector ferretero desempeña un papel clave dentro de la cadena de valor. Aunque su contribución a la economía nacional es significativa, especialmente en términos de generación de empleo y participación en el Producto Interno Bruto (PIB), la literatura especializada presenta una notoria ausencia de estudios que profundicen en sus características particulares. Este vacío resulta aún más relevante si se considera que el sector genera cerca de 450.000 empleos y que, en 2019, aportó aproximadamente el 2,5% del PIB, lo que equivale a cerca de \$24 billones (Reinoso-Díaz et al., 2021). No obstante, regiones como el departamento de Sucre en Colombia, enfrentan retos estructurales importantes, entre ellos una alta informalidad laboral que supera el 60%, según cifras del DANE (Buelvas-Atencia et al., 2022). Solo el 40% de las empresas del sector están formalmente registradas, predominando los negocios familiares, con esquemas de gestión centralizados liderados por sus propietarios. Esta realidad ha derivado en prácticas administrativas de corte empírico, con escasa incorporación de estrategias técnicas orientadas al desarrollo, motivación y retención del talento humano (Ali & Anwar, 2021).

La satisfacción laboral se puede asociar con diversos elementos, como son la retribución salarial, las oportunidades de promoción y el equilibrio entre la vida personal y laboral. Este tipo de satisfacción no solo impacta la motivación y la productividad de los empleados, sino

que también se vincula con su grado de compromiso hacia la empresa (Pujol-Cols & Dabos, 2018; Barragán et al., 2022). Diversos autores han encontrado que el seguimiento de estos factores es importante para identificar elementos que pueden perjudicar a los empleados en cuanto a la felicidad laboral (Sveinsdottir et al., 2006; Kongtip et al., 2008; Ramírez et al., 2023).

Las investigaciones muestran que las empresas con un buen ambiente de trabajo obtienen mejores resultados (Contreras-Pacheco et al., 2025). La satisfacción laboral asegura la cohesión entre los equipos de trabajo, lo cual a su vez fomenta una mayor colaboración y resiliencia frente a las dificultades cotidianas (Cardona et al., 2018; Panetta, 2022). Esto implica que el bienestar laboral es una variable medible que impacta de manera directa no solo en el éxito organizacional, sino en la retención del talento y la estabilidad del personal, elementos que permiten a las empresas reducir los costos asociados con la alta rotación de sus trabajadores (Palacios-Moya et al., 2024). En este sentido, para medir el bienestar laboral se han propuesto una serie de indicadores que permiten evaluar la experiencia laboral, de modo que los más comunes tienen en cuenta: la satisfacción con la compensación económica, el equilibrio entre la vida laboral y personal, las relaciones interpersonales en el entorno laboral y la percepción de seguridad en el empleo (Pisco, 2018; Team Insights, 2022).

Así mismo, el trabajo en equipo constituye un factor que refuerza el bienestar dentro de las organizaciones, ya que

permite aplicar mejoras significativas en la eficiencia operativa, distribuyendo de forma equitativa las tareas según las competencias de cada trabajador o sujeto de la organización (Gupta et al., 2024). En este sentido, se reduce la posibilidad de sobrecargar de trabajo a individuos específicos, reduciendo también el agotamiento físico y mental, aspectos que, de una u otra forma, también contribuyen a la retención del talento humano. En otras palabras, la promoción del trabajo en equipo solidifica una mejor gestión de los recursos y del tiempo, elementos clave para el desempeño organizacional.

La resolución de conflictos en el equipo de trabajo es otro aspecto que incide directamente en el bienestar laboral. Las empresas que fomentan la capacidad de resolver disputas de manera efectiva no solo mejoran el clima laboral, sino que también logran reducir el estrés entre sus empleados (Contreras-Pacheco et al., 2023). Posthuma (2012), señala que una gestión adecuada de los conflictos promueve un entorno de trabajo más colaborativo y creativo, lo que se traduce en un mejor desempeño general de la empresa.

En este contexto, la relación entre habilidades blandas y desempeño laboral adquiere especial relevancia. Aunque podría pensarse que esta relación ya está clara, lo cierto es que sigue habiendo poca evidencia empírica al respecto. Parte del problema radica en lo difícil que resulta medir competencias blandas en el día a día de las organizaciones (Maganó et al., 2020). A eso se suma que no

todos los sectores productivos requieren lo mismo, lo que hace necesario trabajar con estudios adaptados a contextos específicos. En México, por ejemplo, investigaciones en la industria automotriz han resaltado el rol de habilidades como la comunicación o el trabajo en equipo como factores clave para el rendimiento organizacional (Escamilla et al., 2022). Lo anterior invita a pensar que, en el caso colombiano, concretamente en el sector ferretero del departamento de Sucre, también se pueden obtener hallazgos relevantes si se indaga con la debida profundidad.

Diversos autores han investigado estas variables en pequeñas y medianas empresas, subrayando su papel determinante en el desempeño general (Gursoy & Swanger, 2004; Pant & Baroudi, 2008). No se puede perder de vista que cada empresa opera bajo condiciones únicas. No todas siguen el mismo guion ni responden a idénticas dinámicas internas (Rowlinson, 2020). Estudios previos muestran que el entorno condiciona fuertemente el rendimiento (Espinosa et al., 2018). Además, la estabilidad en el empleo influye directamente en la motivación del personal. Cuando los trabajadores sienten que su lugar está asegurado, desarrollan vínculos más sólidos con la organización, lo que tiende a reflejarse en mayor productividad y menor rotación (Manor et al., 2021).

Esta investigación se propuso analizar cómo influyen dos habilidades blandas específicas, la capacidad de trabajar en equipo y la gestión de conflictos, en la estabilidad laboral de las ferreterías en

Sucre. La primera se refiere a la articulación entre saber técnico y coordinación interpersonal en función de objetivos comunes. La segunda apunta a la posibilidad de manejar tensiones sin que el clima organizacional se vea perjudicado.

Para analizar estas dinámicas, se aplicaron encuestas tipo Likert a 257 trabajadores del sector ferretero en Sucre, y se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, una herramienta estadística adecuada para variables ordinales (De Raadt et al., 2021). Los resultados obtenidos permiten identificar una relación significativa entre las condiciones internas del sector y el bienestar laboral de los empleados. Este enfoque aporta nuevas perspectivas para el fortalecimiento del sector ferretero y para la mejora de las condiciones laborales en esta región del país.

2. Metodología

El presente estudio responde a una investigación de tipo correlacional, cuantitativa, deductiva y racional (Barroga

et al., 2023), que utiliza un modelo estadístico de correlación de Spearman para medir la dependencia entre las variables. Estas se midieron a partir de una encuesta a 257 empleados de empresas del Sector Ferretero de Sucre, Colombia, que, según el Código de Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) 4752, corresponde al Comercio al por menor de materiales de construcción, artículos de ferretería, pinturas, productos de vidrio, equipo y materiales de fontanería y calefacción, sin otra actividad.

El instrumento usado para evaluar las habilidades blandas en el sector ferretero cuenta con 25 ítems que definen las dimensiones.

El cuestionario se construyó empleando la escala tipo Likert y la confiabilidad del instrumento se determinó por medio de la técnica de Alfa de Cronbach (Phakiti, 2020; García-Samper et al., 2022), generando una alta confiabilidad en todas las categorías medidas en la encuesta (ver Tabla 1).

Tabla 1. Resultados de Alfa de Cronbach para cada variable.

Variables	Dimensiones	# Elementos	Confiabilidad
Trabajo en Equipo	Valoración, Sinergia	11	.658
Resolución de conflictos	Búsqueda de alternativas, Generar soluciones, Identificación de causas	11	.945
Estabilidad laboral		3	.799

Para comprender el desempeño empresarial en el sector Ferretero de Sucre, el instrumento de recolección destinó tres preguntas referentes a la estabilidad laboral de la empresa. Para determinar

la relación de las variables Trabajo en equipo y Resolución de Conflictos con la variable Estabilidad laboral, se realizó una Prueba de correlación de Spearman, también llamado Rho de Spearman, que

es el coeficiente sugerido por Hernandez-Sampieri et al. (2014) para las variables de tipo ordinal provenientes de las escalas de Likert. Con este coeficiente se busca medir el nivel de asociación o la relación existente entre las variables, donde la medida referente es $-1 > \rho > 1$, es decir que el Rho de Spearman deba manifestar un valor positivo o negativo cercano a uno.

3. Resultados y discusión

3.1 Tendencias de las variables trabajo en equipo y resolución de conflictos

Los resultados sugieren que el trabajo en equipo y la resolución de conflictos se ubican en la valoración PRESENTES por parte de los empleados del sector ferretero del Departamento de Sucre, como se muestra en la Tabla 2. El baremo de Interpretación de la Media se realizó de la siguiente manera: 1,00 - 1,80, ausente; 1,81 - 2,60, poco presente; 2,61 - 3,40, medianamente presente; 3,41 - 4,20, presente; 4,21 - 5,00, muy Presente.

Tabla 2. Medidas de Tendencia Central para el Trabajo en equipo y la Resolución de conflictos.

Respuestas	Escala	Resolución de Conflictos		Trabajo en Equipo	
		f	%	f	%
Nunca	1,00 - 1,80	0	0	0	0
Casi Nunca	1,81 - 2,60	97	42	82	35
A veces	2,61 - 3,40	21	9	38	16
Casi siempre	3,41 - 4,20	99	43	60	26
Siempre	4,21-5	15	6	52	22
Media aritmética	3,48	3,63		3,56	
Categoría	Presente	Presente		Presente	

Variable trabajo en equipo

El trabajo en equipo es evaluado desde la valoración y la sinergia (ver Tabla 3), y en este análisis se evidencia que la habilidad está PRESENTE en los empleados del sector ferretero del departamento de Sucre; dichos resultados van en armonía con lo encontrado por Chung (2000), que en su estudio prueba una de las hipótesis con la presencia del trabajo

en equipo como uno de los pilares para la reforma del plan de estudios de gestión hotelera en universidades coreanas.

Tabla 3. Estadísticos descriptivos de la Variable trabajo en equipo.

Dimensión	Media	Valoración
Trabajo en equipo	3,56	Presente (3,41 - 4,20)
Valoración	3,23	Medianamente presente (2,61 - 3,40)
Sinergia	3,70	Presente (3,41 - 4,20)

La Valoración indica que el trabajo en equipo se encuentra MEDIANAMENTE PRESENTE, siendo esencial para el éxito del grupo, ya que permite a los miembros del equipo comprender mejor sus roles y responsabilidades, reconocer las fortalezas y debilidades del equipo, y mejorar la comunicación y colaboración en general (Hackman, 2010). La Sinergia se encuentra PRESENTE, y esta se logra cuando los miembros del equipo comparten objetivos comunes, colaboran en la resolución de problemas, se comunican efectivamente y se apoyan mutuamente (Robbins & Judge, 2019).

Variable resolución de conflictos

La resolución de conflictos está definida en este análisis por los siguientes indicadores: identificación de causas, generar soluciones y búsqueda de alternativas. Esta habilidad tiene presencia entre los encuestados con una media de 3,55 (ver Tabla 4), similar a lo encontrado por Cho y Connolly (1999), que determinan en su estudio la importancia de formar profesionales con enfoque empresarial total con competencias básicas en resolución de problemas, habilidades analíticas, aplicación de tecnologías de la información, alfabetización en automatización de oficinas y aprendizaje permanente.

Tabla 4. Estadísticos descriptivos de la Variable resolución de conflictos.

Dimensión	Media	Valoración
Resolución de conflictos	3,55	Presente (3,41 - 4,20)
Búsqueda de Alternativas	3,61	Presente (3,41 - 4,20)
Generar soluciones	3,60	Presente (3,41 - 4,20)
Identificación de Causas	3,46	Presente (3,41 - 4,20)

3.2 Desempeño de la variable estabilidad laboral

A continuación, se presentan los resultados que permiten establecer el impacto de las habilidades blandas en el bienestar laboral dentro del sector ferretero del Departamento de Sucre. En particular, se destaca la estabilidad laboral como

un factor clave en la retención del talento humano, directamente influenciado por la calidad del trabajo en equipo y la eficacia en la resolución de conflictos. El baremo de Interpretación de la Media del Desempeño para la Tabla 5, es el siguiente: 1,00 - 1,80, muy bajo; 1,81 - 2,60, bajo; 2,61 - 3,40, moderado; 3,41 - 4,20, alto; 4,21 - 5,00, muy Alto.

Tabla 5. Estadísticos descriptivos de la variable Estabilidad laboral.

Dimensión	Items		N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. estándar
Empleados	D44	La cantidad de empleados del negocio es suficiente para atender a los visitantes de la ferretería	257	1	4	3	0,854
	D45	Se presentan cambios constantes en el personal	257	2	4	3	0,785
	D46	Los empleados podemos ascender y ocupar mejores cargos	257	2	5	3,3	0,981
>MEDIA ARITMETICA		3,1					
CATEGORIA		DESEMPEÑO MODERADO					

En la Tabla 5 se observa que la estabilidad laboral que perciben los empleados en los negocios ferreteros es Moderada, ya que se evidencian constantes cambios en el personal, personal insuficiente para atender el tráfico de la ferretería y las oportunidades de crecimiento son pocas o medianamente posibles. La estabilidad laboral puede influir en la disposición para trabajar en equipo y en su capacidad para construir relaciones fuertes y de confianza dentro de la empresa. Los empleados con una estabilidad laboral precaria pueden sentirse más presionados para cumplir con sus objetivos de ventas y esto puede aumentar la tensión en el equipo. Además, quienes están preocupados por perder sus trabajos pueden sentirse menos comprometidos con el equipo y menos propensos a colaborar y apoyar a sus compañeros de trabajo (Yam et al., 2023).

relaciones significativas entre las variables estudiadas en el sector ferretero del Departamento de Sucre. Esta técnica, apropiada para variables ordinales derivadas de escalas tipo Likert, evidenció asociaciones sólidas entre las habilidades blandas —particularmente la resolución de conflictos— y la estabilidad laboral de los empleados. La correlación obtenida no solo valida empíricamente la relación entre estas dimensiones, sino que también permite rechazar la hipótesis nula, respaldando la premisa de que una adecuada gestión de conflictos influye de manera positiva y directa en la retención del talento humano. Estos hallazgos ofrecen un sustento estadístico clave para comprender cómo factores relacionales internos impactan el bienestar y desempeño en las organizaciones del sector (ver Tablas 6 y 7).

3.3 Análisis de correlaciones

Los resultados del análisis estadístico mediante el coeficiente de correlación de Spearman permitieron identificar

Tabla 6. Correlación entre el Trabajo en equipo y la Estabilidad Laboral.

Correlaciones			Estabilidad Laboral
Rho de Spearman	Trabajo en Equipo	Coefficiente de correlación	0,807
		Sig. (bilateral)	0,002
		N	257

Tabla 7. Correlación entre la Resolución de conflictos y la Estabilidad Laboral.

Correlaciones			Estabilidad Laboral
Rho de Spearman	Resolución de Conflictos	Coefficiente de correlación	0,768
		Sig. (bilateral)	0,002
		N	257

Desde el Trabajo en Equipo, se determinó un Rho de Spearman de 0,807 frente a la estabilidad del empleado. Estos datos de correlación son cercanos a 1 y una significancia de 0,01, concluyendo que ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, es decir que se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis alternativa de la relación positiva y directa del Trabajo en equipo y la estabilidad laboral.

Desde la Resolución de conflictos se determinó un Rho de Spearman de 0,768 con la estabilidad de los empleados, cercano a 1 y una significancia de 0,01, concluyendo que ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, es decir que se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa de que la Resolución de Conflictos está relacionada positiva, directa y significativamente con la estabilidad laboral en el sector ferretero del Departamento de Sucre.

Estos hallazgos son similares a los de Bayer et al. (2020), que en su estudio concluyen que manejar de manera efectiva los conflictos en el entorno laboral se asocia con una mayor retención de personal. Además, la gestión adecuada de los conflictos no solo aumenta la satisfacción de los empleados y su compromiso con la organización, sino que también se relaciona con una mayor estabilidad en el empleo.

3.4 Discusión

Los resultados del estudio sobre trabajo en equipo y resolución de conflictos en el sector ferretero de Sucre, Colombia, revelan hallazgos que invitan a un análisis más profundo. Además de la revisión de las cifras, es una oportunidad para comprender los patrones detrás de las dinámicas del bienestar laboral y la estabilidad en la rotación del personal en el sector ferretero.

El trabajo en equipo y la resolución de conflictos presentan medias aritméticas de 3.56 y 3.48, respectivamente, lo que evidencia que, aunque estén presentes no llegan a estar “Muy presentes” dejando un camino de mejora por recorrer. ¿Qué significa esto? Que es posible un ambiente de trabajo eficiente y armónico, siempre que haya una optimización en el desarrollo de estas habilidades en los empleados. Al profundizar el análisis de los componentes del trabajo en equipo, se observa una disparidad, la valoración alcanza una media de 3.23, mientras que la sinergia llega a 3.70. Esta diferencia revela algo fundamental: los equipos funcionan bien en conjunto, pero el reconocimiento mutuo está rezagado y esa falta de valoración es más que un simple dato, es una alerta. Cuando los empleados no se sienten reconocidos, el potencial del trabajo en equipo se ve comprometido: a menor satisfacción laboral existe una mayor rotación de personal (Yam et al., 2023).

La resolución de conflictos, por su parte, muestra resultados alentadores. Los tres componentes evaluados (búsqueda de alternativas, generación de soluciones e identificación de causas), presentan medias que oscilan entre 3.46 y 3.61. Esto indica que los empleados del sector poseen las habilidades necesarias para manejar los desacuerdos en el entorno laboral (Akpa et al., 2021). Sin embargo, tal como sucede con el trabajo en equipo, hay espacio para mejorar y llevar estas habilidades a un nivel superior.

El bienestar laboral presenta resultados preocupantes. La media aritmética de 3.1, categorizada como “Desempeño

Moderado”, indica que los empleados perciben cierta inestabilidad en sus puestos de trabajo. Este hallazgo es clave. Sugiere que, a pesar de las habilidades interpersonales sólidas, existen otros factores, probablemente externos a la dinámica del equipo, que están afectando la seguridad laboral de los empleados.

Finalmente, las correlaciones revelan algo aún más importante. La relación positiva y significativa entre el trabajo en equipo y la estabilidad laboral (Rho de Spearman de 0.807) sugiere que las empresas que fomentan un ambiente de colaboración efectiva tienden a mantener a sus empleados más estables y satisfechos. Del mismo modo, la fuerte correlación entre la resolución de conflictos y la estabilidad laboral (Rho de Spearman de 0.768) pone de relieve la importancia de manejar adecuadamente los problemas en el trabajo.

4. Conclusiones

Los resultados permitieron establecer que las habilidades blandas, en particular el trabajo en equipo y la resolución de conflictos, tienen una influencia significativa en la estabilidad laboral dentro del sector ferretero del departamento de Sucre. Este hallazgo resulta especialmente relevante, ya que confirma el cumplimiento del objetivo general planteado al inicio del estudio, que consistía en determinar la relación entre dichas competencias interpersonales y la permanencia del talento humano en contextos organizacionales caracterizados

por su estructura tradicional, familiar y, en muchos casos, informal.

Se evidenció que aquellas ferreterías donde se promueve activamente un ambiente de colaboración y se gestiona de forma adecuada el desacuerdo interpersonal, presentan menores niveles de rotación y una percepción más favorable por parte de los empleados respecto a la continuidad en sus puestos. Al desglosar los datos por dimensiones específicas, se observó que la sinergia grupal alcanza niveles más altos que la valoración interpersonal, lo cual sugiere que, si bien los equipos funcionan y cumplen metas de forma conjunta, existe una deuda en términos de reconocimiento y aprecio entre los miembros. Esta diferencia, aparentemente menor, puede tener implicaciones serias a largo plazo, ya que la falta de reconocimiento tiende a mermar la motivación y a fomentar el desapego organizacional.

En cuanto a la resolución de conflictos, las dimensiones evaluadas (identificación de causas, generación de soluciones y búsqueda de alternativas), tuvieron medias superiores al umbral de presencia, lo cual indica que los empleados cuentan con ciertas herramientas para manejar desacuerdos, aunque todavía sin alcanzar niveles óptimos. La estabilidad laboral, por su parte, fue valorada como moderada. Este resultado no debe subestimarse, ya que refleja una percepción de inseguridad que puede limitar el compromiso y la participación activa de los empleados en procesos colaborativos. Si bien las habilidades blandas analizadas tienen un impacto positivo, hay

factores estructurales —como la falta de oportunidades de ascenso, la escasez de personal o la rotación frecuente— que siguen afectando el clima laboral y la confianza en la continuidad del empleo.

En estudios futuros sería valioso realizar investigaciones comparativas con otros departamentos del país o incluso entre sectores económicos distintos, con el fin de comprobar si los patrones observados se repiten. También sería pertinente aplicar intervenciones orientadas a fortalecer estas habilidades blandas, como programas de formación, talleres vivenciales o esquemas de mentoría, y evaluar su efecto en la mejora del desempeño organizacional y en la retención del personal. Esto permitiría la construcción de evidencia empírica sólida sobre el papel que juegan las competencias socioemocionales en la sostenibilidad del empleo, especialmente en entornos empresariales donde los vínculos humanos siguen siendo el principal soporte de la productividad.

Contribución de los autores

William A. Niebles-Núñez: Conceptualización, Curación de datos, Análisis formal, Supervisión.

Adriana Agresott-Fuentes: Conceptualización, Curación de datos, Análisis formal, Metodología, investigación, validación, visualización, redacción borrador.

Diego Cardona-Arbeláez: Conceptualización, Análisis formal, Metodología, visualización, redacción – revisión y edición.

Implicaciones éticas

No existen implicaciones éticas por declarar en la escritura o publicación de este artículo.

Financiación

Los autores no recibieron recursos para la escritura o publicación de este artículo.

Conflictos de interés

No existen conflictos de interés de parte de los autores en la escritura o publicación de este artículo.

5. Referencias

Akpa, V. O., Asikhia, O. U., & Nneji, N. E. (2021). Organizational culture and organizational performance: A review of literature. *International Journal of Advances in Engineering and Management*, 3 (1), 361-372. <https://n9.cl/lux0c>

Ali, B. J., & Anwar, G. (2021). An empirical study of employees' motivation and its influence job satisfaction. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5 (2), 21-30. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.2.3>

Barragán-Morales, C. E., Medina-De Moya, F., Gómez-Pedroza, F., & Sierra-Arias, J. P. (2022). Responsabilidad social: una revisión sistemática para la generación de acciones voluntarias y filantrópicas. *Saber, Ciencia y Libertad*, 17 (2). <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n2.9293>

Barroga, E., Matanguihan, G. J., Furuta, A., Arima, M., Tsuchiya, S., Kawahara, C., ... & Izumi, M. (2023). Conducting and writing quantitative and qualitative research. *Journal of Korean Medical Science*, 38 (37). <https://doi.org/10.3346/jkms.2023.38.e291>

Bayer, J., Krivobokov, J., Gavrilov, M., & Vasilyeva, V. (2020). The Culture of Conflict Resolution and its Influence on Employee Retention. *Management Consulting*, 5, 102-115. <http://dx.doi.org/10.24108/preprints-3112035>

Buelvas-Atencia, O. A., Buelvas-León, E., & Monterroza-Rodríguez, N. M. (2022). *Estudio de las políticas educativas del nivel superior en el departamento de Sucre-Colombia, un enfoque a la calidad y cobertura (2015-2019)* (Trabajo de pregrado). Corporación Universitaria del Caribe, CECAR. <https://repositorio.cecara.edu.co/handle/cecara/8715>

Cho, W., & Connolly, D. (1999). U.S.-based hospitality programs: Looking to keep pace with today's high-tech industry needs. *International Journal of Hospitality Information Technology*, 27-42. <https://doi.org/10.3727/153373499819494759>

Chung, (2000). Hotel management curriculum reform based on required competencies of hotel employees and career success in the hotel industry. *Tourism Management*, 21 (5), 473-487. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(99\)00102-8](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(99)00102-8)

Conarh. (2021). Bienestar laboral: La clave para un ambiente de trabajo satisfactorio. <https://www.conarh.org.br/>

Contreras-Pacheco, O. E., Mosquera-Navarro, R., & Lésmez-Peralta, J. C. (2025). ROI en Capacitación: ¿Herramienta Estratégica o Evaluación Desaprovechada? Un Análisis

en el Departamento de Santander, Colombia. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 15 (1), 161-176. <https://doi.org/10.19053/uptc.20278306.v15.n1.2025.19185>

Contreras-Pacheco, O. E., Reyes-Rodríguez, J. F., & Martínez-Ardila, H. E. (2023). La especificación del trabajo desde la perspectiva de sus partes interesadas: el caso del guardia de seguridad. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 13 (2), 271-286. <https://doi.org/10.19053/20278306.v13.n2.2023.16833>

De Raadt, A., Warrens, M. J., Bosker, R. J., & Kiers, H. A. (2021). A comparison of reliability coefficients for ordinal rating scales. *Journal of Classification*, 1-25. <https://doi.org/10.1007/s00357-021-09386-5>

Escamilla, R., Segovia-Romo, A., & Lopez, J. (2022). Soft skills in customer service: Sales area in automobile dealers. *Contaduría y Administración*, 67 (2), 212-236. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.3172>

Espinosa, J., Flores, A., & Alvarez, M. (2018). Efectos del capital relacional en el desempeño organizacional del sector comercial y de servicios. En *III Congreso Virtual Desarrollo Económico, Social y Empresarial en Iberoamérica*, 147-189. Universidad de Málaga, España. <https://n9.cl/sneq54>

García-Samper, M., Manotas, E. N., Ramírez, J., & Hernández-Burgos, R. (2022). Cultura organizacional verde: análisis desde las dimensiones de sostenibilidad corporativa. *Información Tecnológica*, 33 (2), 99-106. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200099>

Gursoy, D., & Swanger, N. (2004). An industry-driven model of hospitality curriculum

for programs housed in accredited colleges of business. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 16 (4), 13-20. <https://doi.org/10.1080/10963758.2004.10696804>

Hackman, J. R. (2011). Collaborative intelligence: Using teams to solve hard problems. Berrett-Koehler Publishers. <https://n9.cl/uyidq>

Hernandez-Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México DF: McGrawHill. <https://doi.org/10.2307/j.ctvr43hvc.8>

Kilpatrick Executive. (2020). ¿Qué es y cómo implementar el bienestar laboral?. <https://www.kilpatrickexecutive.com/>

López, R., & Hernández, P. (2019). Trabajo en equipo y satisfacción laboral: Un estudio empírico en pequeñas y medianas empresas. *Gestión y Estrategia*, 34 (1), 45-58. <https://doi.org/10.1016/j.gye.2019.01.002>

Manotas, E. N., Ramírez, J., Yepes, I., & Roa, J. (2024). Determinación del nivel de organización financiera de los emprendedores en Barranquilla, Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, 30 (2), 233-243. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9603963>

Manzoor, F., Wei, L., & Asif, M. (2021). Intrinsic Rewards and Employee's Performance With the Mediating Mechanism of Employee's Motivation. *Frontiers in Psychology*, 12, 563070. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.563070>

Martínez, J., & Rodríguez, A. (2020). La resolución de conflictos en el entorno laboral: Estrategias y resultados. *Journal of Organizational Behavior*, 41 (4), 567-580. <https://doi.org/10.1002/job.2456>

- Palacios-Moya, L., Bermeo-Giraldo, M. C., Muñoz-Velásquez, J. A., Mazo-Ceballos, J. M., & Bran-Piedrahita, L. (2024). Factores clave para la creación de Startups en Colombia y economías emergentes. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 14 (1), 75-94. <https://doi.org/10.19053/uptc.20278306.v14.n1.2024.17536>
- Panetta, M. M. (2022). *Employee well-being and organizational performance* (Master's thesis). University of Wales Trinity Saint David, United Kingdom. <https://n9.cl/iwrl5>
- Pant, I., & Baroudi, B. (2008). Project management education: The human skills imperative. *International Journal of Project Management*, 26 (2), 124-128. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2007.05.010>
- Phakiti, A. (2020). Likert-type scale construction. En *The Routledge handbook of second language acquisition and language testing*, 102-114. Routledge. <https://n9.cl/6ids5>
- Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34 (146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Ramírez-Duran, J.-A., Niebles-Núñez, W., & García-Tirado, J. (2023). Aplicaciones bibliométricas del estudio del capital intelectual dentro de las instituciones de educación superior desde un enfoque sostenible. *Saber, Ciencia y Libertad*, 18 (1), 280-296. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2023v18n1.10020>
- Reinoso-Díaz, D. A., Rapelo-Díaz, L. J., & Rodríguez-Serrano, P. A. (2021). *Modelo de negocio administrativo y financiero centro ferretero caso Viotá* (Trabajo de especialización). Universidad Piloto de Colombia. <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/10727>
- Robbins, S., & Judge, T. (2019). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Rowlinson, M. (2020). Business history and organization theory. *Management and Industry*, 7-38. Routledge. <https://n9.cl/1y936>
- Sánchez-Cañizares, S. (2020). La relación entre satisfacción laboral y bienestar en el entorno de trabajo. *Revista de Estudios Organizacionales*, 34 (4), 104-117.
- Spearman, C. (1904). The proof and measurement of association between two things. *The American Journal of Psychology*, 15 (1), 72-101. <https://doi.org/10.2307/1412159>
- Team Insights. (2022). 6 indicadores para medir la satisfacción laboral. <https://www.teaminsights.com/>
- Yam, K. C., Tang, P. M., Jackson, J. C., Su, R., & Gray, K. (2023). The rise of robots increases job insecurity and maladaptive workplace behaviors: Multimethod evidence. *Journal of Applied Psychology*, 108 (5), 850. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/apl0001045>