



DIAGNÓSTICO DEL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN EL SECTOR GASTRONÓMICO DE BUCARAMANGA

Modalidad: Proyecto de Investigación

Sharick Zarela Patiño Rodríguez

1.095.914.428

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Tecnología en Gestión Empresarial
Bucaramanga, 05 de Octubre del 2026



**DIAGNÓSTICO DEL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN EL SECTOR
GASTRONÓMICO DE BUCARAMANGA**

Modalidad: Proyecto de Investigación

Sharick Zarela Patiño Rodriguez

1.095.914.428

**Trabajo de Grado para optar al título de
TECNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

DIRECTOR

Grupo de investigación - GICSE

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Tecnología en Gestión Empresarial
Bucaramanga, 05 de Octubre del 2026

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

Nota de Aceptación

Aprobado en cumplimiento de
los requisitos exigidos por las
Unidades Tecnológicas de Santander para optar el
título de Tecnología en Gestión Empresarial
según Acta No 32 del Comité de Trabajo de Grado
#20260324M3700 del 05 de octubre 2026



Firma del Evaluador



Firma del Director

DEDICATORIA

Dedico este logro, con todo mi amor y gratitud, a Dios y a mis papás, quienes han sido mi mayor inspiración, mi ejemplo y mi más grande punto de apoyo. A ustedes, que con su amor, esfuerzo y sacrificios hicieron esto posible. Este logro también es de ustedes, porque en cada paso de este camino estuvieron presentes, brindándome su confianza y recordándome que siempre podía seguir adelante.

A mis hermanos, por estar presentes durante todo este proceso, no solo con su apoyo emocional, sino también con su ayuda y respaldo económico. Gracias por cada palabra de motivación, de querer verme salir adelante, gracias por creer en la chiquita de la familia, tenerlos a mi lado ha sido una bendición.

Este logro representa años de dedicación, esfuerzo y perseverancia, pero sobre todo representa el amor y el apoyo de quienes siempre creyeron en mí. Por eso, esta meta alcanzada lleva también el nombre de cada uno de ustedes.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios, por darme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia para superar cada desafío y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi vida.

A mis papás y hermanos, gracias por todo el apoyo que me brindaron a lo largo de mi formación. Cada palabra de ánimo, cada sacrificio y cada gesto de confianza fueron fundamentales para que hoy pueda culminar este camino.

A mi tutor, por su orientación, paciencia, compromiso y por compartir sus conocimientos durante el desarrollo de este trabajo. Sus aportes y acompañamiento fueron fundamentales para llevar a cabo este proyecto.

Finalmente, agradezco a la institución y a todas las personas que contribuyeron a mi formación tecnológica, por los conocimientos, experiencias y aprendizajes que hicieron parte de este proceso y que hoy me permiten cerrar una etapa y comenzar una nueva con ilusión y compromiso.

TABLA DE CONTENIDO

<u>RESUMEN EJECUTIVO</u>	<u>11</u>
<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>13</u>
<u>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</u>	<u>15</u>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2. JUSTIFICACIÓN	17
1.3. OBJETIVOS	20
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	20
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
<u>2. MARCO REFERENCIAL</u>	<u>21</u>
2.1. MARCO TEÓRICO	21
2.1.1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	22
2.1.2. TEORÍA DEL CAPITAL HUMANO	23
2.1.3. TEORÍA DE LOS DOS FACTORES	24
2.1.4. ORGANIZACIONES QUE APRENDEN	25
2.1.5. TALENTO HUMANO Y VENTAJA COMPETITIVA	26
2.1.6. BIENESTAR LABORAL Y CONDICIONES LABORALES	26
2.1.7. FUNDAMENTOS DE LAS CONDICIONES SELECCIONADAS	27
2.2. MARCO CONCEPTUAL	29
2.3. MARCO LEGAL	33
<u>3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION</u>	<u>35</u>
3.1. TIPO Y ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.3. MUESTRA POBLACIONAL	37
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	38
3.5. FASES DE INVESTIGACIÓN	40
<u>4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO</u>	<u>41</u>
4.1. ANALIZAR LOS REFERENTES TEÓRICOS SOBRE CONDICIONES LABORALES Y BIENESTAR DEL TALENTO HUMANO EN EL SECTOR GASTRONÓMICO, MEDIANTE REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA DE	

INVESTIGACIONES Y ARTÍCULOS CIENTÍFICOS RECIENTES, PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MARCO CONCEPTUAL QUE SUSTENTE EL DIAGNÓSTICO 41

4.2. APLICAR CUESTIONARIOS A TRABAJADORES DEL SECTOR GASTRONÓMICO DE BUCARAMANGA, PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LAS CONDICIONES LABORALES Y LOS NIVELES DE BIENESTAR PRESENTES EN LOS ESTABLECIMIENTOS DEL SECTOR 45

4.3. INTERPRETAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS MEDIANTE EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LOS CUESTIONARIOS, DETERMINANDO LAS DIMENSIONES CON MAYORES DEFICIENCIAS Y PROPONIENDO ESTRATEGIAS DE MEJORA ORIENTADAS AL FORTALECIMIENTO DEL BIENESTAR LABORAL EN EL SECTOR GASTRONÓMICO DE BUCARAMANGA..... 50

5. RESULTADOS 52

5.1. ANALIZAR LOS REFERENTES TEÓRICOS SOBRE CONDICIONES LABORALES Y BIENESTAR DEL TALENTO HUMANO EN EL SECTOR GASTRONÓMICO, MEDIANTE REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA DE INVESTIGACIONES Y ARTÍCULOS CIENTÍFICOS RECIENTES, PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MARCO CONCEPTUAL QUE SUSTENTE EL DIAGNÓSTICO 52

5.2. APLICAR CUESTIONARIOS A TRABAJADORES DEL SECTOR GASTRONÓMICO DE BUCARAMANGA, PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LAS CONDICIONES LABORALES Y LOS NIVELES DE BIENESTAR PRESENTES EN LOS ESTABLECIMIENTOS DEL SECTOR 56

5.2.1. DIMENSIÓN 1: RELACIONES INTERPERSONALES..... 59

5.2.2. DIMENSIÓN 2: CLIMA LABORAL 61

5.2.3. 3.2.3. DIMENSIÓN 3: ESTABILIDAD LABORAL..... 64

5.2.4. DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 65

5.2.5. DIMENSIÓN 5: BIENESTAR LABORAL Y CONDICIONES DE TRABAJO 66

5.2.6. ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS 68

5.3. INTERPRETAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS MEDIANTE EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LOS CUESTIONARIOS, DETERMINANDO LAS DIMENSIONES CON MAYORES DEFICIENCIAS Y PROPONIENDO ESTRATEGIAS DE MEJORA ORIENTADAS AL FORTALECIMIENTO DEL BIENESTAR LABORAL EN EL SECTOR GASTRONÓMICO DE BUCARAMANGA..... 68

5.3.1. ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS 69

5.3.2. ESTRATEGIAS DE MEJORA 71

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

<u>6.</u>	<u>CONCLUSIONES</u>	<u>74</u>
<u>7.</u>	<u>RECOMENDACIONES</u>	<u>77</u>
<u>8.</u>	<u>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	<u>80</u>
<u>9.</u>	<u>APENDICES</u>	<u>85</u>

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Teoría de los dos factores de Herzberg.....	23
Figura 2. ¿Cuál es su rango de edad?.....	55
Figura 3. ¿Qué tipo de establecimiento es donde trabaja?.....	56
Figura 4. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el establecimiento?.....	57
Figura 5. ¿Cómo considera que son las relaciones interpersonales entre usted y sus compañeros de trabajo?	59
Figura 6. ¿Con qué frecuencia considera que existe un ambiente laboral agradable y favorable para realizar sus actividades?	60
Figura 7. ¿Considera que en su lugar de trabajo existe un ambiente que favorece la comunicación y el trabajo en equipo?	61
Figura 8. ¿Con qué frecuencia siente que existe una buena comunicación entre los trabajadores y los responsables del establecimiento?	62
Figura 9. ¿Considera que las condiciones de su contrato laboral le brindan estabilidad y seguridad en su empleo?	63
Figura 10. ¿Con qué frecuencia recibe capacitación, información o elementos necesarios para realizar su trabajo de manera segura?	64
Figura 11. ¿Considera que el establecimiento se preocupa por su bienestar y por mejorar sus condiciones laborales?	66

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de referentes bibliográficos sobre condiciones laborales y bienestar del talento humano 42

Tabla 2. Modelo de encuesta aplicado 46

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de grado surge de la necesidad de diagnosticar el estado de las condiciones laborales y el bienestar del talento humano en el sector gastronómico de Bucaramanga más específicamente en los establecimientos de comida rápida, considerando la importancia de estos aspectos para el desarrollo del personal y el adecuado funcionamiento de los establecimientos. El objetivo de la investigación fue diagnosticar las condiciones laborales y de bienestar del talento humano del sector gastronómico de Bucaramanga, con el propósito de identificar sus principales fortalezas y brechas.

Para el desarrollo de la investigación se realizó una revisión de referentes teóricos y estudios relacionados con las condiciones laborales, el bienestar y la gestión del talento humano. A partir de esta revisión, y con el fin de delimitar el diagnóstico y evitar una generalización de las condiciones laborales, se seleccionaron algunas dimensiones consideradas relevantes para el estudio, relacionadas con el estrés laboral, las relaciones interpersonales, su estabilidad laboral, las prestaciones sociales, el clima laboral, la seguridad y salud en el trabajo. Estos referentes sirvieron como base para la construcción del instrumento de recolección de información.

Posteriormente, se diseñó y aplicó una encuesta a 150 personas vinculadas al sector gastronómico de Bucaramanga con énfasis en los establecimientos de comida rápida, mediante la cual se recopiló información relacionada con las dimensiones seleccionadas. Los datos obtenidos fueron organizados y analizados con el propósito de establecer el estado de las condiciones laborales y el bienestar del talento humano, identificando los principales aspectos que requieren atención y fortalecimiento.

A partir de los resultados obtenidos, se plantearon estrategias orientadas al mejoramiento de las condiciones laborales y el bienestar de los trabajadores, buscando contribuir al fortalecimiento de las prácticas de gestión del talento humano en el sector gastronómico de Bucaramanga.

Finalmente, el diagnóstico permitió reconocer los principales aspectos relacionados con las dimensiones seleccionadas de las condiciones laborales y el bienestar del talento humano, constituyéndose en un referente para promover acciones de mejoramiento que favorezcan el desarrollo del personal y el desempeño de los establecimientos gastronómicos.

PALABRAS CLAVE. Talento humano, diagnostico, sector gastronómico, condiciones, bienestar laboral

INTRODUCCIÓN

El talento humano constituye un elemento fundamental para el funcionamiento y desarrollo de las organizaciones, especialmente en el sector gastronómico, donde los trabajadores participan directamente en los procesos de preparación, atención y prestación del servicio. En este contexto, las condiciones laborales adquieren especial importancia, debido a que aspectos como el tipo de contratación, la estabilidad laboral, las prestaciones sociales, la seguridad y salud en el trabajo, el clima laboral y las relaciones interpersonales pueden influir en el bienestar y desempeño de los trabajadores.

En relación con estas condiciones, (Pumasunta Paucar 2025) evidenció que el estrés laboral puede afectar las relaciones interpersonales y el desempeño de los trabajadores, resaltando la importancia de fortalecer las relaciones entre superiores y colaboradores. Asimismo, Santos y (Gonzalez & Argote 2022) analizaron los conflictos laborales y las relaciones interpersonales, destacando su importancia dentro del ambiente de trabajo. En el sector gastronómico, (Jiménez & Retana 2023) identificó diferentes riesgos laborales en cocinas y restaurantes, relacionados con superficies resbaladizas, procedimientos de limpieza y falta de capacitación para el manejo de herramientas y equipos.

A partir de estos antecedentes, resulta pertinente conocer las condiciones en las que se desarrolla la actividad laboral en el sector gastronómico de Bucaramanga e identificar los aspectos que pueden requerir mayor atención. Por ello, el presente trabajo tiene como propósito realizar un diagnóstico de las condiciones laborales y del desarrollo del talento humano en este sector, con el fin de caracterizar su situación actual y reconocer sus principales fortalezas y dificultades.

Finalmente para el desarrollo del estudio, se realizó una revisión bibliográfica relacionada con el talento humano, las condiciones laborales y el bienestar laboral, complementada con la aplicación de un cuestionario a 150 trabajadores del sector gastronómico de Bucaramanga. La información obtenida será organizada de acuerdo con las dimensiones establecidas para el estudio, permitiendo generar un diagnóstico contextualizado que sirva como base para comprender las condiciones laborales y el bienestar de los trabajadores e identificar posibles aspectos de mejora.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sector gastronómico de Bucaramanga presenta una problemática relacionada con las condiciones laborales y el bienestar de los trabajadores, debido a que factores como el clima organizacional, la motivación, las relaciones interpersonales y las exigencias propias de la actividad pueden influir en el desempeño y permanencia del talento humano. Esta situación adquiere importancia debido a que el servicio gastronómico depende directamente de la interacción y el trabajo constante de sus colaboradores.

En este sentido, (Patiño Loor, Pallo Velaña y Valencia Cabrera 2026) evidenciaron que las dificultades en el clima organizacional de empresas de comidas rápidas se relacionan con aspectos como la falta de reconocimiento, el agotamiento generado por las jornadas laborales, las limitadas oportunidades de ascenso y la baja motivación, factores que pueden favorecer la rotación del personal. De igual manera, (Pumasunta Paucar 2025) señala que el estrés laboral puede afectar las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones, generando consecuencias sobre el ambiente de trabajo y el desempeño de los colaboradores.

Estas situaciones permiten reconocer la necesidad de conocer cómo se encuentran actualmente las condiciones laborales de los trabajadores del sector gastronómico de Bucaramanga y cuáles son los principales aspectos que pueden estar afectando su bienestar y desarrollo. Por esta razón, se plantea la realización de un diagnóstico que permita caracterizar las condiciones laborales y el desarrollo del talento humano en este sector, identificando fortalezas y aspectos susceptibles de mejora.

Para ello, se aplicó un cuestionario a 150 trabajadores del sector gastronómico de Bucaramanga más específicamente a establecimientos de comida rápida, cuyos resultados permitirán obtener información sobre diferentes dimensiones relacionadas con las condiciones laborales y el bienestar de los trabajadores. De esta manera, el diagnóstico podrá aportar una visión de la situación actual y servir como base para identificar aspectos que requieran mayor atención dentro de los establecimientos gastronómicos.

Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta problema: **¿Qué factores de las condiciones laborales influyen en el bienestar y desarrollo del talento humano del sector gastronómico de Bucaramanga?**

1.2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justifica por la necesidad de diagnosticar las condiciones laborales y el bienestar del talento humano en el sector gastronómico de Bucaramanga específicamente en los establecimientos de comida rápida, tomando como referencia las condiciones seleccionadas para el estudio: estrés laboral, las relaciones interpersonales, el tipo de contrato, la estabilidad laboral, las prestaciones sociales, clima laboral, la seguridad y salud en el trabajo. Estas condiciones permiten abordar diferentes aspectos relacionados con la experiencia laboral de los trabajadores y reconocer posibles situaciones que puedan afectar su bienestar y desarrollo.

En este sentido, (Patiño Loor, Pallo Velaña y Valencia Cabrera 2026), en un estudio realizado en empresas de comidas rápidas, encontraron que las dificultades relacionadas con el clima organizacional pueden estar asociadas con condiciones laborales, motivación, agotamiento y rotación del personal. De igual manera, (Pumasunta Paucar 2025) evidenció que el estrés laboral puede afectar las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones, generando consecuencias sobre el ambiente de trabajo y el desempeño de los colaboradores. Estos antecedentes respaldan la importancia de diagnosticar estas condiciones en el sector gastronómico de Bucaramanga.

Desde una perspectiva social, el diagnóstico permitirá identificar las principales situaciones que experimentan los trabajadores en relación con las condiciones seleccionadas y reconocer posibles brechas que puedan afectar su bienestar laboral. Desde el ámbito empresarial, los resultados proporcionarán información sobre el estado actual de estas condiciones, lo que puede contribuir a comprender situaciones relacionadas con la estabilidad, el ambiente laboral, las relaciones entre trabajadores y las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

En el ámbito teórico y académico, la investigación permitirá aplicar el modelo de los factores de higiene y motivación de Herzberg como referente para organizar e interpretar las condiciones estudiadas. Los factores seleccionados permitirán relacionar aspectos propios del entorno laboral con el bienestar y desarrollo del talento humano, a partir de la información obtenida mediante el cuestionario aplicado a 150 trabajadores del sector gastronómico de Bucaramanga.

Asimismo, el estudio es viable debido a que se cuenta con acceso a la población objeto de estudio y con un instrumento de recolección de información aplicado directamente a los trabajadores. Para las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS), la investigación representa una oportunidad para aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica al estudio de una situación del entorno empresarial regional.

Finalmente, el principal aporte del trabajo consiste en generar un diagnóstico de las condiciones seleccionadas, permitiendo identificar sus principales fortalezas y brechas en el sector gastronómico de Bucaramanga. Los resultados podrán servir como referente para futuras investigaciones y como base para orientar acciones de mejoramiento relacionadas con el bienestar y las condiciones laborales del talento humano.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar las condiciones laborales y de bienestar del talento humano en el sector gastronómico de Bucaramanga, mediante la aplicación de cuestionarios a trabajadores, para la generación de un diagnóstico que muestre las principales brechas que limitan el desarrollo del personal.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los referentes teóricos sobre condiciones laborales y bienestar del talento humano en el sector gastronómico, mediante revisión bibliográfica de investigaciones y artículos científicos recientes, para la construcción del marco conceptual que sustente el diagnóstico.
- Aplicar cuestionarios a trabajadores del sector gastronómico de Bucaramanga, para la identificación del estado actual de las condiciones laborales y los niveles de bienestar presentes en los establecimientos del sector.
- Interpretar los resultados obtenidos mediante el análisis de la información recolectada en los cuestionarios, determinando las dimensiones con mayores deficiencias y proponiendo estrategias de mejora orientadas al fortalecimiento del bienestar laboral en el sector gastronómico de Bucaramanga.

2. MARCO REFERENCIAL

El marco referencial de la presente investigación reúne los fundamentos teóricos, conceptuales y legales que permiten comprender el desarrollo del talento humano y las condiciones laborales y de bienestar seleccionadas para el diagnóstico en el sector gastronómico de Bucaramanga.

2.1. MARCO TEÓRICO

El marco teórico reúne los fundamentos que permiten explicar la importancia de la gestión del talento humano y de las condiciones en las que los trabajadores desarrollan sus actividades. De acuerdo con Huaraca-Carhuaricra (2023), la gestión del talento humano ha adquirido un carácter estratégico dentro de las organizaciones, debido a que el conocimiento y las capacidades de las personas representan elementos relevantes para la generación de valor. A partir de este planteamiento, la presente investigación considera que el diagnóstico de las condiciones laborales y de bienestar debe partir de una comprensión del trabajador como parte fundamental de la organización.

2.1.1. Gestión del talento humano

La gestión del talento humano comprende un conjunto de prácticas orientadas a gestionar las capacidades, conocimientos y experiencia de las personas que hacen parte de una organización. Huaraca-Carhuaricra (2023), a partir de una revisión bibliográfica de modelos de gestión del talento humano, identifica la gestión estratégica del talento como una práctica central y destaca la importancia de la retención y de una visión de largo plazo. Este enfoque permite comprender que la gestión del personal no se limita a la incorporación de trabajadores, sino que también incluye acciones relacionadas con su desarrollo y permanencia.

En el sector gastronómico de Bucaramanga, Marín-Guarín et al. (2022) estudiaron la satisfacción laboral de trabajadores de establecimientos gastronómicos y analizaron dimensiones relacionadas con el trabajo, la participación en decisiones, la relación con los superiores, las condiciones físicas y el reconocimiento. Los autores encontraron una tendencia favorable en las condiciones físicas del trabajo, mientras que su estudio permitió observar diferencias en otras dimensiones de la experiencia laboral. Esta referencia resulta pertinente para la presente investigación porque se desarrolla en el mismo contexto territorial y sectorial, y permite relacionar la gestión del talento humano con las condiciones laborales que serán diagnosticadas.

2.1.2. Teoría del capital humano

La teoría del capital humano reconoce que la formación y las capacidades adquiridas por las personas constituyen una forma de capital que puede generar beneficios tanto para el trabajador como para las organizaciones. Quintero Montaña (2020) revisa la fundamentación teórica y metodológica del capital humano y analiza el papel de la formación dentro del mercado de trabajo. Desde esta perspectiva, la capacitación representa un elemento que permite ampliar las capacidades de las personas y comprender la importancia de la formación dentro de las relaciones laborales.

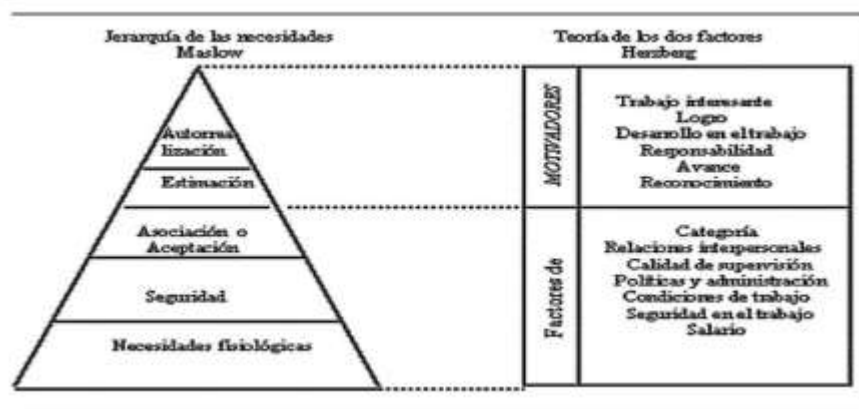
Este fundamento se relaciona con la presente investigación particularmente en la condición de seguridad y salud en el trabajo, debido a que el cuestionario indaga por la frecuencia con que los trabajadores reciben capacitación, información o elementos necesarios para realizar sus actividades de manera segura. Así, la formación se considera un elemento que contribuye al desarrollo de las capacidades del talento humano y a la ejecución adecuada de las tareas.

2.1.3. Teoría de los dos factores

La teoría de los dos factores de Herzberg distingue entre factores higiénicos, relacionados con aspectos del contexto laboral cuya ausencia puede generar insatisfacción, y factores motivadores, vinculados con elementos propios del trabajo que pueden favorecer la satisfacción.

Reyes Anacleto y Salgado Guadarrama (2021) aplicaron esta perspectiva para analizar factores motivacionales y satisfacción laboral, encontrando niveles de satisfacción diferenciados frente al reconocimiento, el crecimiento, el logro y la responsabilidad.

Figura 1. Teoría de los dos factores de Herzberg



Fuente: Autores

En el ámbito gastronómico, Marín-Guarín et al. (2022) utilizaron el enfoque de Herzberg para estudiar la satisfacción laboral en establecimientos de Bucaramanga. Esta base teórica resulta útil para la presente investigación porque permite comprender que la experiencia laboral está relacionada con diferentes elementos

del contexto de trabajo y no con un único factor. En consecuencia, sirve como apoyo para interpretar las condiciones seleccionadas relacionadas con estabilidad, relaciones interpersonales, clima laboral, seguridad y salud en el trabajo y bienestar laboral.

2.1.4. Organizaciones que aprenden

El enfoque de las organizaciones que aprenden plantea que las empresas pueden desarrollar capacidades para generar, compartir y utilizar conocimiento de manera continua. Lara Martínez y Figueroa Corzo (2024) explican que estas organizaciones integran el aprendizaje a su cultura y estructura y desarrollan capacidades para crear, adquirir y transferir conocimiento, modificando su comportamiento a partir de lo aprendido.

Este planteamiento es pertinente para el sector gastronómico porque el aprendizaje se desarrolla también a partir de la experiencia cotidiana de los trabajadores y de la transferencia de conocimientos dentro del equipo. En el presente estudio, el enfoque sirve como apoyo para comprender la importancia de la capacitación, la comunicación y la interacción laboral en el desarrollo del talento humano, sin convertir estos elementos en variables adicionales a las condiciones seleccionadas.

2.1.5. Talento humano y ventaja competitiva

El talento humano puede constituirse en un elemento de ventaja competitiva cuando las organizaciones gestionan de manera estratégica los conocimientos y capacidades de sus trabajadores. Salazar Vázquez et al. (2023) señalan que el talento humano representa una fuente importante de ventaja competitiva y resaltan la necesidad de transferir y aplicar el conocimiento generado dentro de las organizaciones para favorecer la innovación y la adaptación.

Esta perspectiva adquiere relevancia en el sector gastronómico, donde el desarrollo de las actividades depende en gran medida de las personas que participan en la preparación, atención y servicio. Por ello, el diagnóstico de las condiciones laborales y de bienestar seleccionadas permite identificar aspectos del entorno de trabajo que deben ser considerados dentro de la gestión del talento humano de los establecimientos estudiados.

2.1.6. Bienestar laboral y condiciones laborales

El bienestar laboral comprende las condiciones y experiencias que favorecen el desarrollo de las personas dentro del trabajo. Cáceres-Lozano et al. (2023) plantean que el bienestar laboral busca mejorar las condiciones laborales y sociales del contexto de trabajo, promover el desarrollo personal y favorecer la salud del trabajador. Los autores analizan, mediante una revisión de literatura, la relación entre el bienestar laboral y el compromiso organizacional.

De manera complementaria, Hernández, Rangel-Lyne y Ochoa-Hernández (2024) estudiaron la relación entre condiciones laborales y satisfacción laboral en trabajadores del sector hotelero, considerando condiciones ambientales, ergonómicas y económicas. Sus resultados muestran que las condiciones ambientales y ergonómicas presentaron efectos significativos sobre la satisfacción laboral, mientras que las condiciones económicas no mostraron efectos significativos en las relaciones analizadas. Este antecedente permite reconocer la importancia de estudiar las condiciones laborales desde sus características particulares y sustenta la necesidad de delimitarlas en el presente diagnóstico.

2.1.7. Fundamentos de las condiciones seleccionadas

La revisión bibliográfica realizada para esta investigación permitió seleccionar las condiciones que orientan el diagnóstico. En relación con el estrés laboral y las relaciones interpersonales, Pumasunta Paucar (2025) estudió ambos aspectos en trabajadores de una empresa de Quito y encontró que determinadas relaciones con los superiores se asociaban con situaciones de estrés, mientras que el respaldo del jefe se vinculaba con relaciones laborales más favorables. Santos y Gonzalez-Argote (2022), por su parte, describieron los conflictos laborales y las relaciones interpersonales en trabajadores de enfermería, mostrando la importancia de analizar las interacciones dentro del entorno de trabajo.

En cuanto a la contratación y estabilidad laboral, Balda Valdiviezo (2023) analiza las características del contrato ocasional y su relación con la estabilidad laboral, mientras que Pesantez-Arévalo, Jumbo-Castillo y Laines-Álvarez (2026) realizaron una revisión sistemática sobre contratos eventuales y ocasionales, identificando una asociación entre determinadas modalidades temporales y menores niveles de estabilidad laboral. Estas fuentes proporcionan elementos para comprender la dimensión contractual y la percepción de permanencia en el empleo.

En materia de seguridad y salud en el trabajo, Jiménez-Retana (2023) estudió los accidentes laborales y los riesgos asociados a las actividades de cocina y restaurante, identificando peligros relacionados con caídas y con el uso de herramientas y equipos. Rubio Hastamorir (2023) realizó un diagnóstico de la situación laboral de un restaurante en Bogotá y analizó condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales. Estas fuentes son pertinentes por su relación directa con actividades de preparación y servicio de alimentos.

Finalmente, García-Méndez et al. (2023) analizaron el salario emocional en establecimientos hoteleros y gastronómicos de Bucaramanga, encontrando diferencias entre los elementos vinculados con el bienestar y los servicios sociales, mientras que Patiño Loor, Pallo Velaña y Valencia Cabrera (2026) estudiaron el clima organizacional en empresas de comidas rápidas y reportaron dificultades relacionadas con bienestar emocional, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Este marco establece los conceptos fundamentales utilizados en la investigación, de manera que exista claridad sobre su significado y sobre la forma en que se relacionan con el diagnóstico. Los conceptos se presentan de acuerdo con el objeto de estudio y con las condiciones seleccionadas, evitando incorporar categorías que no hagan parte del alcance.

Talento humano: El talento humano comprende las personas que integran una organización y aportan sus conocimientos, habilidades y capacidades al desarrollo de sus actividades (Pérez Mayo et al., 2015).

Desarrollo del talento humano: Proceso orientado al fortalecimiento de los conocimientos, habilidades y capacidades de los trabajadores mediante acciones de formación, aprendizaje y desarrollo.

Condiciones laborales: Las condiciones laborales comprenden las características del trabajo y del entorno en que se desarrollan las actividades, las cuales pueden influir en la salud y bienestar de los trabajadores (Parra, 2003).

Bienestar laboral: Conjunto de condiciones y experiencias relacionadas con el trabajo que favorecen el bienestar, la salud y el desarrollo de las personas en el contexto organizacional (Cáceres-Lozano et al., 2023).

Relaciones interpersonales: Interacciones que se establecen entre las personas dentro del entorno laboral, incluyendo las relaciones entre compañeros y las situaciones de conflicto que pueden surgir (Pumasunta Paucar, 2025; Santos & Gonzalez-Argote, 2022).

Estrés laboral: Respuesta asociada a las exigencias y condiciones del trabajo que puede generar tensión en el trabajador. En esta investigación se reconoce como referente de la revisión bibliográfica, aunque su medición directa depende de las preguntas incluidas en el instrumento.

Tipo de contrato: Modalidad jurídica mediante la cual se establece el vínculo laboral entre trabajador y empleador.

Estabilidad laboral: Condición relacionada con la permanencia y seguridad que el trabajador percibe respecto de su empleo y que puede vincularse con la modalidad de contratación (Pesantez-Arévalo et al., 2026).

Prestaciones sociales: Beneficios laborales establecidos por la legislación colombiana a los trabajadores que cumplen los presupuestos legales correspondientes.

Seguridad y salud en el trabajo: Conjunto de acciones orientadas a prevenir lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo y a promover la protección de la salud de los trabajadores.

Clima organizacional: abarca todas las particularidades del entorno laboral interno que son percibidas, ya sea de manera directa o indirecta, por los trabajadores de una organización y que influyen en el comportamiento de estos (Taborda, 2017)

.CST: Código Sustantivo del Trabajo: El propósito fundamental de esta normativa es garantizar la equidad en las relaciones que surgen entre trabajadores y empleadores, con el objetivo de fomentar la coordinación económica y el equilibrio social (CST, 2011).

Sector gastronómico: Conjunto de actividades relacionadas con la preparación, producción y servicio de alimentos y bebidas.

Bucaramanga: Ciudad capital del departamento de Santander en Colombia, ubicada en el nororiente del país.

Diagnóstico: Proceso de recopilación, organización e interpretación de información que permite identificar las principales características de una situación y establecer aspectos susceptibles de mejora.

2.3. MARCO LEGAL

En Colombia existen diferentes normas que regulan las condiciones laborales y el funcionamiento de los establecimientos del sector gastronómico. Para la presente investigación se tienen en cuenta aquellas disposiciones relacionadas con la contratación, la estabilidad laboral, el bienestar de los trabajadores, la seguridad y salud en el trabajo y las condiciones sanitarias que deben cumplir los establecimientos de comidas rápidas.

El Código Sustantivo del Trabajo establece las principales disposiciones que regulan las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores, incluyendo aspectos relacionados con el contrato de trabajo, la remuneración, la jornada laboral, los descansos y las obligaciones de las partes. Este marco resulta importante para comprender las condiciones laborales de los trabajadores de los establecimientos estudiados.

La Ley 2466 de 2025, mediante la cual se adopta una reforma laboral para el trabajo digno y decente en Colombia, incorpora disposiciones relacionadas con la estabilidad en el empleo, la remuneración justa, la seguridad social, la capacitación y el bienestar integral de los trabajadores. Por esta razón, constituye una norma relevante para el análisis de las condiciones laborales del sector.

La Ley 1562 de 2012 establece disposiciones relacionadas con el Sistema General de Riesgos Laborales y la Seguridad y Salud en el Trabajo, orientadas a la prevención de accidentes y enfermedades laborales y a la protección de la salud de los trabajadores. Asimismo, el Decreto 1072 de 2015 establece las disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual debe ser aplicado por los empleadores.

Relaciones laborales: La Ley 1010 de 2006 establece medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y busca proteger el trabajo en condiciones dignas y justas, así como promover relaciones respetuosas dentro del entorno laboral. Esta disposición se relaciona con las relaciones interpersonales y el ambiente de trabajo considerados en la presente investigación.

Normas sanitarias: Los establecimientos de comidas rápidas también deben cumplir las disposiciones sanitarias relacionadas con la preparación, manipulación, almacenamiento y expendio de alimentos. La Resolución 2674 de 2013 establece los requisitos sanitarios aplicables a estas actividades y contempla condiciones de higiene, manipulación de alimentos y funcionamiento de restaurantes y establecimientos gastronómicos. Estas disposiciones permiten contextualizar las condiciones propias de los establecimientos donde se desarrolla el trabajo analizado.

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

3.1. TIPO Y ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto, debido a que integra procedimientos de carácter cuantitativo y cualitativo con el propósito de diagnosticar las condiciones laborales y de bienestar seleccionadas en el talento humano del sector gastronómico de Bucaramanga. Esta combinación permite recopilar y organizar información obtenida mediante el cuestionario, así como interpretar los resultados de acuerdo con las características del contexto estudiado.

Según Toro Jaramillo y Parra Ramírez (2006), la metodología de la investigación comprende diferentes formas de abordar el conocimiento, entre las cuales se encuentran los enfoques cualitativo y cuantitativo. Los autores plantean que la elección del método debe guardar relación con el objeto de estudio y con la manera en que se pretende aproximarse al fenómeno investigado. En este sentido, la integración de ambos enfoques permite abordar las condiciones laborales y de bienestar del talento humano desde la recopilación de información y su posterior interpretación, considerando las características del sector gastronómico de Bucaramanga.

En cuanto al método, se emplea el método deductivo, debido a que se parte de conceptos, fundamentos teóricos y antecedentes relacionados con las condiciones laborales y el bienestar del talento humano para abordar posteriormente la situación específica del sector gastronómico de Bucaramanga. De esta manera, los planteamientos generales encontrados en la literatura sirven como base para establecer las condiciones seleccionadas para el estudio y orientar la recopilación de información en la población objeto de investigación.

Por otra parte, Marroquín Peña (2013) plantea que la investigación descriptiva se orienta a identificar y caracterizar los datos y las características propias de la población o fenómeno estudiado. En correspondencia con este planteamiento, el estudio presenta un alcance descriptivo, dado que mediante la aplicación de un cuestionario busca caracterizar las condiciones laborales y de bienestar seleccionadas en el talento humano del sector gastronómico de Bucaramanga. Los resultados obtenidos permitirán identificar las principales características de dichas condiciones y reconocer los aspectos relevantes para la elaboración del diagnóstico.

3.2. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

El método de investigación seleccionado para el desarrollo del presente estudio es el método deductivo, debido a que permite partir de conceptos, fundamentos teóricos y antecedentes relacionados con las condiciones laborales y de bienestar

del talento humano, para posteriormente abordar su aplicación en el contexto específico del sector gastronómico de Bucaramanga.

En primer lugar, se toman como referencia los fundamentos teóricos relacionados con las condiciones laborales y de bienestar seleccionados para el desarrollo de la investigación, los cuales permiten establecer los elementos que serán considerados en el estudio. A partir de estos referentes, se estructuran las condiciones que orientan la recopilación de información mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del sector gastronómico de Bucaramanga.

Por otra parte, se emplea el método deductivo, debido a que la investigación parte de planteamientos generales encontrados en la literatura para aproximarse a la situación particular del talento humano del sector gastronómico de Bucaramanga. De esta manera, los fundamentos teóricos y antecedentes consultados sirven como base para caracterizar las condiciones seleccionadas a partir de la información obtenida mediante el instrumento de recolección de datos, contribuyendo a la elaboración del diagnóstico.

3.3. MUESTRA POBLACIONAL

La muestra poblacional de la presente investigación está conformada por trabajadores de establecimientos del sector gastronómico de Bucaramanga, Santander, específicamente de establecimientos dedicados a la preparación y

comercialización de comidas rápidas, quienes participaron en el proceso de recolección de información relacionado con las condiciones laborales y de bienestar seleccionadas para el estudio.

La muestra está constituida por 150 trabajadores pertenecientes a diferentes establecimientos de comidas rápidas del sector gastronómico de Bucaramanga, quienes participaron en el proceso de recolección de información mediante la aplicación de un cuestionario. La selección de los participantes se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, teniendo en cuenta la accesibilidad y disponibilidad de los trabajadores para participar en la investigación.

A partir de la información recolectada se busca caracterizar las condiciones laborales y de bienestar seleccionados previamente para el estudio en los trabajadores de los establecimientos de comidas rápidas del sector gastronómico de Bucaramanga, con el propósito de identificar sus principales características y contribuir a la elaboración del diagnóstico planteado en la investigación.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo de la presente monografía se emplean técnicas de carácter documental y de campo, las cuales permiten abordar el diagnóstico de las condiciones laborales y de bienestar seleccionadas para el estudio, mediante la

búsqueda de referentes teóricos y la obtención de datos directamente de los trabajadores de establecimientos del sector gastronómico de Bucaramanga, específicamente de comidas rápidas.

En primer lugar, se utiliza la revisión documental como técnica para la búsqueda de referentes teóricos e información proveniente de fuentes académicas, como artículos científicos, libros, investigaciones previas y documentos relacionados con las condiciones laborales y de bienestar seleccionados. Esta revisión permite fundamentar teóricamente la investigación, establecer las condiciones consideradas para el estudio y orientar la construcción del instrumento de recolección de información.

De manera complementaria, se aplica la encuesta como técnica de recolección de información directa a los trabajadores de establecimientos de comidas rápidas del sector gastronómico de Bucaramanga. Para ello, se emplea un cuestionario estructurado con preguntas orientadas a recopilar informaciones sobre las condiciones laborales y de bienestar seleccionadas previamente para el estudio. La información obtenida mediante este instrumento permite caracterizar dichas condiciones en los 150 trabajadores encuestados y contribuir a la elaboración del diagnóstico.

3.5. FASES DE INVESTIGACIÓN

El desarrollo de la monografía se estructura en cuatro fases, articuladas con los objetivos establecidos, que permiten organizar de manera secuencial las actividades realizadas y orientar el proceso de análisis de la información obtenida durante la investigación.

Fase 1. Revisión Bibliográfica

Se realizó la búsqueda y revisión de información académica relacionada con las condiciones laborales y de bienestar seleccionadas para el estudio, con el propósito de establecer los referentes teóricos y fundamentos que orientan la investigación.

Fase 2. Aplicación del Cuestionario

Se diseñó y aplicó un cuestionario a trabajadores de establecimientos del sector gastronómico de Bucaramanga, específicamente de comidas rápidas, con el propósito de recopilar información relacionada con las condiciones laborales y de bienestar seleccionadas para el estudio.

Fase 3. Análisis de los resultados

Se diseñó y aplicó un cuestionario a trabajadores de establecimientos del sector gastronómico de Bucaramanga, específicamente de comidas rápidas, con el

propósito de recopilar información relacionada con las condiciones laborales y de bienestar seleccionadas para el estudio.

Fase 4. Formulación de estrategias de mejora

A partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico, se formularon estrategias de mejora orientadas a fortalecer las condiciones laborales y de bienestar seleccionadas en los establecimientos de comidas rápidas del sector gastronómico de Bucaramanga.

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

4.1. Analizar los referentes teóricos sobre condiciones laborales y bienestar del talento humano en el sector gastronómico, mediante revisión bibliográfica de investigaciones y artículos científicos recientes, para la construcción del marco conceptual que sustente el diagnóstico.

En cumplimiento del primer objetivo específico, se realizó una revisión bibliográfica de investigaciones y artículos científicos relacionados con las condiciones laborales y de bienestar del talento humano en el sector gastronómico. Esta revisión permitió identificar los aspectos que serían considerados dentro del diagnóstico de la investigación y establecer los referentes que orientan la construcción del

instrumento de recolección de información.

A partir de las fuentes recopiladas en el documento de bibliografías, se seleccionaron las condiciones laborales y de bienestar que serán abordadas en el estudio. Estas corresponden a: estrés laboral y relaciones interpersonales; tipo de contrato; estabilidad laboral; prestaciones sociales, seguridad y salud en el trabajo; y clima laboral.

La revisión bibliográfica permitió organizar estas condiciones como referentes para la elaboración del cuestionario aplicado a los trabajadores del sector gastronómico de Bucaramanga. De esta manera, las preguntas del instrumento se relacionan con los aspectos previamente seleccionados, buscando recopilar información que permita caracterizar su situación actual en los establecimientos de comidas rápidas.

Tabla 1.

Matriz de referentes bibliográficos sobre condiciones laborales y bienestar del talento humano.

Condición seleccionada	Título del trabajo	Contenido abordado	Relación con la investigación
Estrés laboral y relaciones interpersonales	El estrés laboral y su incidencia en las relaciones interpersonales dentro empresa WSO en la ciudad de Quito en el periodo 2021-2022.	Pumasunta Paucar (2025) aborda el estrés laboral y las relaciones interpersonales en trabajadores de una empresa de Quito. El estudio se sustenta en teorías relacionadas con el estrés, el afrontamiento y las relaciones humanas, y emplea instrumentos para conocer el nivel de estrés y las relaciones interpersonales. Sus resultados muestran diferencias en los niveles de estrés según las relaciones establecidas con los superiores y el apoyo recibido	Este antecedente permite fundamentar la condición de estrés laboral y relaciones interpersonales seleccionada para el diagnóstico, aportando elementos para formular preguntas relacionadas con la percepción del estrés y las relaciones entre trabajadores y superiores.
Relaciones interpersonales y conflictos laborales	Conflictos laborales y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería de un hospital público del conurbano bonaerense	Santos y Gonzalez-Argote (2022) estudian los conflictos laborales y las relaciones interpersonales dentro de un entorno de trabajo, centrando la atención en las situaciones que pueden presentarse entre los integrantes de un equipo laboral. El estudio permite reconocer las relaciones interpersonales como un aspecto observable dentro de las dinámicas del trabajo.	La referencia aporta fundamento para abordar las relaciones interpersonales como parte de la condición seleccionada junto con el estrés laboral, permitiendo orientar el cuestionario hacia las experiencias de interacción que tienen los trabajadores en su entorno laboral.

Condición seleccionada	Título del trabajo	Contenido abordado	Relación con la investigación
Tipo de contrato y estabilidad laboral	Vulneración de los derechos laborales de los servidores públicos con contrato ocasional en el Ecuador	Balda Valdiviezo (2023) analiza los derechos laborales asociados a los contratos ocasionales y examina las características de esta modalidad de contratación y su relación con el derecho al trabajo y la estabilidad laboral. El estudio aborda cómo el uso de determinadas modalidades contractuales puede generar situaciones de inseguridad respecto de la permanencia laboral.	El contenido permite sustentar la condición de tipo de contrato, considerando que la modalidad de vinculación constituye un elemento que puede caracterizar la situación laboral de los trabajadores. Esta referencia orienta la identificación del tipo de contratación de los participantes
Tipo de contrato	La estabilidad laboral frente a los contratos eventuales y ocasionales en el sector privado.	Pesantez-Arévalo et al. (2026) analizan, mediante una revisión sistemática, la relación entre los contratos temporales y ocasionales y la estabilidad laboral en el sector privado. Los autores identifican que determinadas modalidades temporales pueden asociarse con condiciones de menor estabilidad y precarización del empleo.	Este antecedente permite sustentar la importancia de identificar el tipo de contrato de los trabajadores, relacionándolo con la condición de estabilidad laboral que forma parte del diagnóstico.
Tipo de contrato y estabilidad laboral	Contrato por prestación de servicios, el disfraz del vínculo laboral en Colombia.	Mateus y Baquero Rojas (2023) analizan el contrato de prestación de servicios y la posible configuración de vínculos laborales cuando existe subordinación y otros elementos propios de una relación de trabajo. El estudio aborda las diferencias entre esta modalidad contractual y el contrato laboral, así como sus implicaciones frente a las garantías del trabajador.	El estudio aporta elementos para comprender cómo la modalidad de contratación puede relacionarse con las condiciones de permanencia y las garantías laborales. Por ello, sirve de apoyo para el diagnóstico de la estabilidad laboral.
Prestaciones sociales, seguridad y salud en el trabajo	Propuesta de un programa de control de riesgos de caídas de personas al mismo nivel y mecánicos para los procesos de producción y servicio de alimentos en áreas de cocinas y restaurantes del hotel Dreams Las Mareas Costa Rica.	Jiménez-Retana (2023) aborda los riesgos laborales presentes en áreas de cocinas y restaurantes, especialmente los relacionados con caídas al mismo nivel y con el uso de herramientas manuales y equipos. El estudio identifica condiciones de riesgo en los procesos de producción y servicio de alimentos y plantea medidas de control para disminuir los accidentes laborales.	La referencia se relaciona directamente con la seguridad y salud en el trabajo, debido a que estudia riesgos presentes en ambientes de preparación y servicio de alimentos. Su contenido sirve como base para orientar las preguntas relacionadas con seguridad y riesgos laborales.

Condición seleccionada	Título del trabajo	Contenido abordado	Relación con la investigación
Prestaciones sociales, seguridad y salud en el trabajo	Análisis de la Situación Laboral de un Restaurante en Bogotá.	Rubio Hastamorir (2023) realiza un diagnóstico de la situación laboral de un restaurante en Bogotá a partir de la percepción de los trabajadores sobre condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales. El estudio aborda aspectos de la jornada y carga laboral, ambiente de trabajo, salario y beneficios, además de diferentes riesgos presentes en las actividades de cocina y restaurante.	La investigación constituye un antecedente pertinente por desarrollarse en un restaurante y por abordar condiciones laborales y riesgos ocupacionales. Sus contenidos sirven para orientar la caracterización de la seguridad y salud en el trabajo dentro del sector estudiado.
Clima laboral	Rotación del personal y clima organizacional en empresas de comidas rápidas del cantón Quevedo.	Patiño Loor et al. (2026) analizan el clima organizacional en empresas de comidas rápidas y su relación con la rotación del personal. Mediante encuestas a trabajadores, el estudio identifica falencias relacionadas con el bienestar emocional, la comunicación, el trabajo en equipo y el liderazgo, así como condiciones que afectan la estabilidad laboral.	La fuente presenta una relación directa con el contexto de comidas rápidas y constituye un antecedente pertinente para la condición de clima laboral. Sus resultados permiten orientar la caracterización de la percepción de los trabajadores sobre el ambiente laboral.

Nota. Elaboración propia en base a la revisión documental 2022-2026.

4.2. Aplicar cuestionarios a trabajadores del sector gastronómico de Bucaramanga, para la identificación del estado actual de las condiciones laborales y los niveles de bienestar presentes en los establecimientos del sector.

Para el cumplimiento del segundo objetivo específico se realizó la aplicación de un cuestionario dirigido a trabajadores del sector gastronómico de Bucaramanga, específicamente a los de los establecimientos de comidas rápidas. La encuesta

permitió recopilar información directamente de los participantes sobre las condiciones laborales y de bienestar seleccionadas para la investigación.

La población de estudio estuvo conformada por trabajadores de establecimientos de comidas rápidas pertenecientes al sector gastronómico de Bucaramanga. Esta población corresponde al contexto en el cual se desarrolló la investigación, teniendo en cuenta que el estudio se orienta a caracterizar las condiciones laborales y de bienestar seleccionadas en este sector.

Para la selección de la muestra se contó con la participación de 150 trabajadores de diferentes establecimientos de comidas rápidas de Bucaramanga. La aplicación del cuestionario permitió recopilar información relacionada con las condiciones previamente seleccionadas mediante los referentes bibliográficos, correspondientes a estrés laboral y relaciones interpersonales, tipo de contrato, estabilidad laboral, prestaciones sociales, seguridad y salud en el trabajo, y clima laboral.

La información obtenida mediante la encuesta constituye la base para el análisis de los resultados y la posterior elaboración del diagnóstico, permitiendo identificar las principales características de las condiciones estudiadas a partir de las respuestas proporcionadas por los trabajadores participantes.

Tabla 2.

Modelo de encuesta aplicado

Modelo de encuesta aplicado a los trabajadores de los establecimientos								
Tabulación de encuestas								
Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	Total
	%							
INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA								
1. ¿Cuál es su rango de edad?								
18 a 25 años								
26 a 35 años								
36 a 45 años								
Otro								
2. ¿Qué tipo de establecimiento es donde trabaja?								
Restaurante								
Cafetería								
Comida Rápida								
Otro								
3. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el establecimiento?								
Menos de 1 año								
1 a 3 años								
4 a 6 años								
Más de 6 años								
CONDICIONES LABORALES								

4. ¿Cómo considera que son las relaciones interpersonales entre usted y sus compañeros de trabajo?

Malo

Muy malo

Regular

Bueno

Muy bueno

5. ¿Con que frecuencia considera que existe un ambiente laboral agradable y favorable para realizar sus actividades?

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

6. ¿Considera que las condiciones de su contrato laboral le brindan estabilidad y seguridad en su empleo?

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

7. ¿Considera que en su lugar de trabajo existe un ambiente que favorece la comunicación y el trabajo en equipo?

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

8. ¿Considera que el establecimiento se preocupa por su bienestar y por mejorar sus condiciones laborales?

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

9. ¿Con que frecuencia recibe capacitación, información o elementos necesarios para realizar su trabajo de manera segura?

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

10. ¿Con que frecuencia existe una buena comunicación entre los trabajadores y los responsables del establecimiento?

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

Nota. Elaboración propia en base al modelo Linkert.

4.3. Interpretar los resultados obtenidos mediante el análisis de la información recolectada en los cuestionarios, determinando las dimensiones con mayores deficiencias y proponiendo estrategias de mejora orientadas al fortalecimiento del bienestar laboral en el sector gastronómico de Bucaramanga.

Para el cumplimiento del tercer objetivo específico se realizó el análisis e interpretación de la información obtenida mediante los cuestionarios aplicados a los 150 trabajadores de establecimientos de comidas rápidas del sector gastronómico de Bucaramanga. Este proceso permitió organizar la información recolectada y reconocer las principales características de las condiciones laborales y de bienestar seleccionadas para la investigación.

Una vez finalizada la aplicación del cuestionario, las respuestas obtenidas fueron organizadas y sistematizadas para facilitar su análisis. La información se examinó

de acuerdo con las condiciones establecidas previamente a partir de los referentes teóricos, correspondientes a estrés laboral y relaciones interpersonales, tipo de contrato, estabilidad laboral, prestaciones sociales, seguridad y salud en el trabajo, y clima laboral.

Posteriormente, se realizó la interpretación de los resultados obtenidos en cada una de las preguntas del cuestionario. Este procedimiento permitió identificar las características más representativas de las condiciones estudiadas y reconocer aquellos aspectos que presentan mayores dificultades dentro de la población participante.

A partir de la interpretación de los resultados se establecieron los principales hallazgos relacionados con las condiciones laborales y de bienestar seleccionadas. Estos resultados constituyeron la base para la elaboración del diagnóstico, permitiendo identificar las situaciones que requieren mayor atención en los establecimientos de comidas rápidas estudiados.

Finalmente, teniendo en cuenta los hallazgos identificados en el diagnóstico, se formularon estrategias de mejora orientadas al fortalecimiento de las condiciones laborales y de bienestar seleccionadas, procurando que las propuestas respondieran a las situaciones evidenciadas mediante la información proporcionada por los trabajadores.

5. RESULTADOS

5.1. Analizar los referentes teóricos sobre condiciones laborales y bienestar del talento humano en el sector gastronómico, mediante revisión bibliográfica de investigaciones y artículos científicos recientes, para la construcción del marco conceptual que sustente el diagnóstico.

Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una revisión bibliográfica en bases de datos y repositorios académicos de acceso abierto como Redalyc, SciELO y Dialnet, mediante la cual se identificaron dieciséis investigaciones publicadas entre 2020 y 2026, relacionadas con la gestión del talento humano, las condiciones laborales y el bienestar en el sector gastronómico y de alimentos.

En relación con la gestión del talento humano, Valadez Reyes (2025), en una revisión sistemática desarrollada bajo la metodología PRISMA sobre catorce estudios del sector turístico y restaurantero, encontró que la alta rotación de personal, impulsada por los bajos salarios y las jornadas laborales extensas, representa uno de los principales desafíos del sector, y que la capacitación continua y la planificación de carrera constituyen herramientas esenciales para retener al personal clave.

En la misma línea, Taruchain-Pozo y Revelo-Oña (2023) señalan que las organizaciones que carecen de políticas estructuradas de gestión humana enfrentan mayores dificultades para sostener equipos estables, mientras que

Nolazco y Rodríguez (2020) plantean que la retención del talento se sustenta en la correspondencia entre el perfil del trabajador y el cargo, la formalización oportuna de la vinculación laboral y el fortalecimiento del compromiso organizacional.

Por su parte, Hernández Hernández y Durán-Rojas (2022), en un estudio realizado en una empresa procesadora de alimentos, determinaron que la remuneración, el ambiente laboral y la ausencia de perspectivas de crecimiento son los principales motivos asociados a la rotación de personal.

Respecto a las condiciones laborales, Charris Rojas et al. (2025) diagnosticaron las condiciones de trabajo de prestadores informales gastronómicos en playas del Caribe colombiano y evidenciaron la exposición a factores de riesgo y la ausencia de protección social propias de la informalidad. De manera similar, Garzón Duque et al. (2023) encontraron que el 63 % de las trabajadoras con empleos de subsistencia en Medellín labora más de ocho horas diarias y que el 43 % carece de permiso para trabajar, condiciones que se relacionan con la inseguridad alimentaria de esta población. Vélez-Mejía et al. (2020) complementan lo anterior al describir que las condiciones de alimentación durante la jornada laboral, el tiempo disponible y la organización del trabajo inciden en el estado nutricional de los manipuladores de alimentos, y Mendinueta-Martínez et al. (2020) identificaron patrones de sedentarismo y hábitos alimentarios inadecuados en trabajadores del sector informal.

En cuanto a los factores psicosociales, Cañas Sánchez et al. (2024) aplicaron la Batería de instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales a jóvenes trabajadores del sector de alimentos en Bogotá y determinaron que la carga laboral, el liderazgo, la situación económica familiar y las condiciones de vivienda se comportan como determinantes del riesgo psicosocial, tanto en su dimensión intralaboral como extralaboral.

En cuanto al bienestar y la satisfacción laboral, Ramírez-Gañan et al. (2020) sostienen que toda investigación sobre satisfacción laboral debe orientarse a la formulación de políticas de gestión del talento humano que fortalezcan el clima organizacional, y afirman que para las generaciones actuales la prioridad no reside en el incremento de los ingresos, sino en el acceso a mejores condiciones de trabajo. Marín-Guarín et al. (2022), en un estudio realizado con noventa trabajadores de treinta establecimientos gastronómicos de Bucaramanga, encontraron que la dimensión de condiciones físicas del trabajo es la que genera mayor satisfacción laboral, mientras que el reconocimiento y la relación con los superiores presentan las puntuaciones más bajas. En el mismo contexto santandereano, Mendoza-Vega et al. (2020) y Mendoza-Flórez et al. (2021) establecieron la existencia de una relación entre la satisfacción laboral y el engagement en empleados operativos, y Jaimes-Dueñas et al. (2021) evidenciaron que los factores que generan satisfacción difieren según el grupo generacional al comparar las generaciones X y Y en Bucaramanga y su área metropolitana.

Asimismo, Carhuaricra-Amaro y Ramirez-Arellano (2023) confirmaron una relación significativa entre la experiencia del empleado y la productividad laboral en 184 colaboradores del sector restaurantes de Tarma, Perú.

Finalmente, en relación con las competencias y el desempeño laboral, Ortiz Chimbo et al. (2026) analizaron las competencias requeridas por el sector gastronómico en Guayaquil y encontraron que las competencias blandas representan el principal requerimiento del mercado (40 %), seguidas de las competencias técnicas (35 %) y las digitales (25 %), lo que evidencia brechas entre la formación académica y las demandas del sector productivo.

La revisión de estos referentes permitió reconocer que las condiciones laborales y el bienestar del talento humano en el sector gastronómico deben analizarse de manera integrada, considerando tanto los aspectos higiénicos remuneración, jornada, condiciones físicas y seguridad como los aspectos motivacionales reconocimiento, formación y desarrollo profesional, de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. A partir de estos hallazgos se construyó el marco conceptual que sustenta el diagnóstico de las condiciones laborales y el bienestar del talento humano del sector gastronómico de Bucaramanga, dando así cumplimiento al primer objetivo específico de la investigación.

5.2. Aplicar cuestionarios a trabajadores del sector gastronómico de Bucaramanga, para la identificación del estado actual de las condiciones laborales y los niveles de bienestar presentes en los establecimientos del sector.

Para el desarrollo de este apartado se analizaron las respuestas obtenidas mediante el cuestionario aplicado a 150 trabajadores de establecimientos de comidas rápidas del sector gastronómico de Bucaramanga. La presentación de los resultados se organiza en cinco dimensiones construidas a partir de las preguntas efectivamente incluidas en el instrumento y relacionadas con las condiciones seleccionadas en la investigación. En cada dimensión se presentan las figuras correspondientes, la distribución de las respuestas y su respectiva interpretación descriptiva.

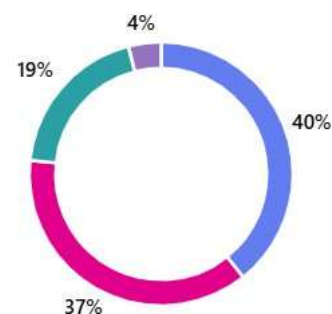
Caracterización de los participantes

Antes de presentar las dimensiones analizadas, se describen las características generales de los participantes mediante las tres preguntas de caracterización incluidas en el cuestionario.

***Figura 2.* ¿Cuál es su rango de edad?**

1. ¿Cual es su rango de edad? (0 punto)

● 18 a 25 años	59
● 26 a 35 años	56
● 36 a 45 años	29
● 46 a 55 años	6
● Otro	0



Los resultados muestran que el grupo con mayor participación corresponde a los trabajadores entre 18 y 25 años, con 59 participantes (39,3%), seguido por quienes se encuentran entre 26 y 35 años, con 56 (37,3%). Por otra parte, 29 trabajadores (19,3%) tienen entre 36 y 45 años y 6 (4,0%) entre 46 y 55 años. Esta composición evidencia una participación predominante de trabajadores jóvenes y adultos jóvenes en los establecimientos de comidas rápidas, lo cual permite contextualizar las respuestas posteriores a partir de una población con diferentes rangos de edad.

Figura 3. ¿Qué tipo de establecimiento es donde trabaja?

2. ¿Que tipo de establecimiento es donde trabaja? (0 punto)

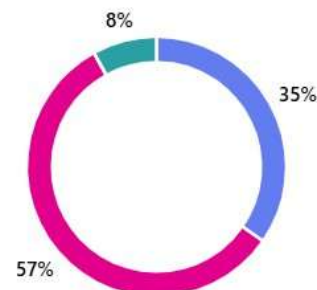


El 100% de los trabajadores encuestados, equivalente a los 150 participantes, manifestó laborar en establecimientos de comida rápida. Este resultado confirma que la totalidad de las respuestas corresponde al segmento específico del sector gastronómico delimitado en la investigación. Por tanto, la información obtenida permite caracterizar las condiciones laborales y de bienestar directamente desde la experiencia de trabajadores vinculados a este tipo de establecimientos.

Figura 4. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el establecimiento?

3. ¿Cuanto tiempo lleva trabajando en el establecimiento? (0 punto)

Menos de 1 año	52
1 a 3 años	86
4 a 6 años	12
Mas de 6 años	0



La mayor proporción de participantes, correspondiente a 86 trabajadores (57,3%), lleva entre 1 y 3 años trabajando en el establecimiento. Asimismo, 52 trabajadores (34,7%) tienen menos de un año de permanencia y 12 (8,0%) cuentan con entre 4 y 6 años de vinculación. La distribución refleja la presencia de trabajadores con diferentes niveles de permanencia y permite observar que una parte importante de la muestra ya cuenta con un periodo de experiencia suficiente para valorar las condiciones que se presentan en su lugar de trabajo.

5.2.1. Dimensión 1: Relaciones interpersonales

La dimensión de relaciones interpersonales permitió analizar la percepción de los trabajadores frente a las interacciones que mantienen con sus compañeros de trabajo. Esta dimensión forma parte de las condiciones seleccionadas en la revisión bibliográfica y permite reconocer cómo se perciben las relaciones entre los integrantes del equipo. Pumasunta Paucar (2025) aborda la relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales, mientras que Santos y Gonzalez-Argote

(2022) estudian los conflictos laborales y las relaciones interpersonales en el entorno de trabajo.

Figura 5. ¿Cómo considera que son las relaciones interpersonales entre usted y sus compañeros de trabajo?

4. ¿Cómo considera que son las relaciones interpersonales entre usted y sus compañeros de trabajo? (0 punto)



Los resultados evidencian que la percepción predominante sobre las relaciones interpersonales entre compañeros es regular, con 95 trabajadores, equivalentes al 63,3% de la muestra. A esta respuesta se suman 27 participantes (18,0%) que las consideran muy malas y 12 (8,0%) que las califican como malas. En contraste, solo 16 trabajadores (10,7%) las consideran buenas. En el contexto de los establecimientos de comidas rápidas, donde las actividades se desarrollan de manera conjunta durante la jornada, esta distribución muestra que una parte considerable de los trabajadores no percibe relaciones plenamente favorables con sus compañeros. Por lo anterior, la convivencia y la interacción entre los integrantes del equipo representan un aspecto que requiere atención dentro del diagnóstico.

5.2.2. Dimensión 2: Clima laboral

La dimensión de clima laboral permitió analizar la percepción de los trabajadores sobre el ambiente en el que desarrollan sus actividades, considerando la presencia de un entorno agradable, la comunicación y el trabajo en equipo.

Figura 6. ¿Con qué frecuencia considera que existe un ambiente laboral agradable y favorable para realizar sus actividades?



El 66,7% de los participantes manifestó que algunas veces existe un ambiente laboral agradable y favorable para realizar sus actividades, siendo esta la respuesta predominante. Por otra parte, 28 trabajadores (18,7%) señalaron que esto sucede

casi nunca y 22 (14,7%) indicaron casi siempre. En los establecimientos de comidas rápidas, donde el personal desarrolla sus funciones en un entorno de trabajo compartido, la concentración de respuestas en “Algunas veces” muestra que un ambiente favorable no se percibe de manera constante por la mayoría de los trabajadores. Esto permite identificar la necesidad de prestar atención a las condiciones que favorecen un entorno laboral más estable.

Figura 7. ¿Considera que en su lugar de trabajo existe un ambiente que favorece la comunicación y el trabajo en equipo?

6. ¿Considera que las condiciones de su contrato laboral le brindan estabilidad y seguridad en su empleo? (0 punto)



En relación con la estabilidad y seguridad laboral, 69 trabajadores (46,0 %) respondieron casi nunca, siendo esta la opción más frecuente. Por otra parte, 46 participantes (30,7 %) señalaron algunas veces, mientras que 22 (14,7 %) indicaron casi siempre y 13 (8,7 %) respondieron nunca. Estos resultados evidencian que una proporción importante de los encuestados no percibe que las condiciones de su

contrato laboral les brinden estabilidad y seguridad de manera constante. En el contexto de los establecimientos de comidas rápidas de Bucaramanga, estos resultados permiten identificar una posible dificultad relacionada con la percepción de estabilidad laboral, aspecto relevante para el bienestar de los trabajadores.

Figura 8. ¿Con qué frecuencia siente que existe una buena comunicación entre los trabajadores y los responsables del establecimiento?

7. ¿Considera que en su lugar de trabajo existe un ambiente que favorece la comunicación y el trabajo en equipo?



En relación con la frecuencia existe una buena comunicación entre los trabajadores y los responsables del establecimiento, 100 trabajadores (66,7 %) respondieron algunas veces, siendo esta la opción predominante. Por otra parte, 27 participantes (18,0 %) indicaron casi nunca, 22 (14,7 %) señalaron casi siempre y 1 trabajador (0,7 %) respondió nunca. Estos resultados muestran que la comunicación entre los trabajadores y los responsables del establecimiento se presenta principalmente de

manera ocasional y no se percibe como una práctica constante. En el contexto de los establecimientos de comidas rápidas de Bucaramanga, esta situación señala la importancia de fortalecer los canales de comunicación entre el personal y sus responsables, con el fin de favorecer la coordinación de las actividades y las relaciones dentro del entorno laboral.

5.2.3.3.2.3. Dimensión 3: Estabilidad laboral

La dimensión de estabilidad laboral permitió analizar la percepción de los trabajadores sobre la seguridad y estabilidad que les proporcionan las condiciones de su contrato en el empleo.

Figura 9. ¿Considera que las condiciones de su contrato laboral le brindan estabilidad y seguridad en su empleo?



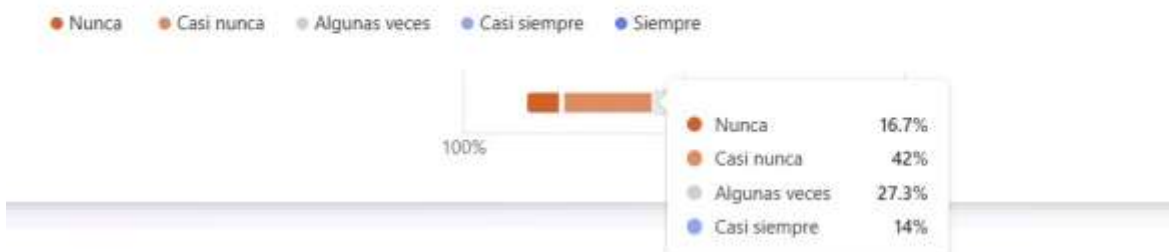
La respuesta con mayor frecuencia fue “Casi nunca”, seleccionada por 69 trabajadores (46,0%). Asimismo, 46 participantes (30,7%) señalaron “Algunas veces”, 22 (14,7%) respondieron “Casi siempre” y 13 (8,7%) “Nunca”. La concentración de las respuestas en “Casi nunca” y “Algunas veces” muestra que para una proporción importante de los trabajadores las condiciones de su contrato no se perciben como una fuente constante de estabilidad y seguridad. En el contexto laboral de los establecimientos estudiados, este resultado constituye un aspecto relevante porque permite identificar una percepción de incertidumbre frente a la permanencia y seguridad del empleo.

5.2.4. Dimensión 4: Seguridad y salud en el trabajo

La dimensión de seguridad y salud en el trabajo permitió analizar la frecuencia con que los trabajadores reciben capacitación, información o elementos necesarios para desarrollar sus actividades de manera segura.

Figura 10. ¿Con qué frecuencia recibe capacitación, información o elementos necesarios para realizar su trabajo de manera segura?

9. ¿Con qué frecuencia recibe capacitación, información o elementos necesarios para realizar su trabajo de manera segura? (0 punto)



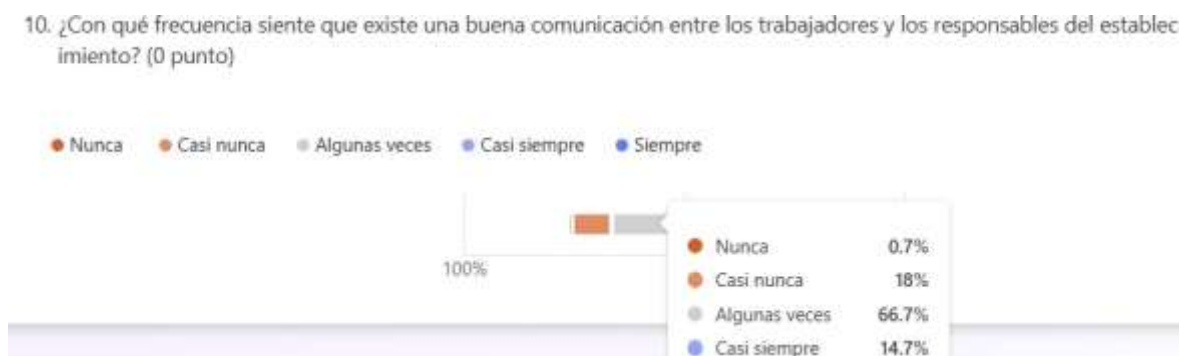
Los resultados muestran que 63 trabajadores (42,0%) reciben casi nunca la capacitación, información o elementos necesarios para realizar su trabajo de manera segura. A su vez, 25 participantes (16,7%) indicaron nunca, mientras que 41 (27,3%) respondieron algunas veces y 21 (14,0%) casi siempre. En conjunto, 88 trabajadores, equivalentes al 58,7%, se ubican en las categorías “Casi nunca” o “Nunca”. Este comportamiento resulta relevante en establecimientos donde se desarrollan actividades de preparación y manipulación de alimentos, debido a que evidencia que una parte importante de los trabajadores no recibe de manera frecuente los recursos e información que el propio cuestionario considera necesarios para realizar su trabajo de forma segura. Por tanto, este aspecto representa una de las situaciones que requiere mayor atención dentro del diagnóstico.

5.2.5. Dimensión 5: Bienestar laboral y condiciones de trabajo

La dimensión de bienestar laboral y condiciones de trabajo permitió analizar la percepción de los trabajadores frente a la preocupación del establecimiento por su

bienestar y por el mejoramiento de las condiciones en las que desarrollan sus actividades.

Figura 11. ¿Considera que el establecimiento se preocupa por su bienestar y por mejorar sus condiciones laborales?



El 63,3% de los trabajadores manifestó que algunas veces el establecimiento se preocupa por su bienestar y por mejorar sus condiciones laborales. Asimismo, 31 participantes (20,7%) señalaron casi nunca, 22 (14,7%) casi siempre y 2 (1,3%) nunca. La mayor concentración en “Algunas veces” indica que las acciones orientadas al bienestar y al mejoramiento de las condiciones laborales son percibidas principalmente como ocasionales. En el contexto de los establecimientos de comidas rápidas, este resultado permite identificar que la percepción de apoyo al bienestar no se presenta con la misma frecuencia para todos los trabajadores, por lo que constituye un aspecto susceptible de fortalecimiento.

5.2.6. Análisis general de los resultados

De manera general, los resultados muestran que varias de las condiciones evaluadas presentan una concentración importante en categorías intermedias o desfavorables. Las relaciones interpersonales se ubican principalmente en una valoración regular; el clima laboral presenta respuestas centradas en “Algunas veces”; la estabilidad laboral registra una mayor frecuencia en “Casi nunca”; la seguridad y salud en el trabajo presenta una baja frecuencia en la recepción de capacitación, información o elementos para realizar las actividades de manera segura; y el bienestar laboral y las condiciones de trabajo son percibidos principalmente como aspectos atendidos de forma ocasional. Estos resultados permiten reconocer los aspectos que requieren mayor atención y constituyen la base para la elaboración del diagnóstico y la formulación posterior de estrategias de mejora.

5.3. Interpretar los resultados obtenidos mediante el análisis de la información recolectada en los cuestionarios, determinando las dimensiones con mayores deficiencias y proponiendo estrategias de

mejora orientadas al fortalecimiento del bienestar laboral en el sector gastronómico de Bucaramanga.

5.3.1. Análisis general de los resultados

El análisis general de los resultados permitió establecer que las condiciones laborales y de bienestar seleccionadas presentan diferentes niveles de atención dentro de los establecimientos de comidas rápidas estudiados. En términos generales, se observa que varias de las condiciones no son percibidas de manera constante como favorable, especialmente aquellas relacionadas con las relaciones interpersonales, el clima laboral, la estabilidad del empleo, la seguridad y salud en el trabajo y el bienestar de los trabajadores.

Las relaciones interpersonales constituyen un aspecto susceptible de fortalecimiento, debido a que la percepción de los trabajadores se concentra principalmente en una valoración regular de la convivencia con sus compañeros. Esta situación indica que las interacciones dentro de los equipos de trabajo no siempre se desarrollan bajo condiciones plenamente favorables, por lo que se requiere promover prácticas de respeto, colaboración y comunicación que favorezcan la convivencia laboral.

En cuanto al clima laboral, los resultados muestran que la existencia de un ambiente agradable, las condiciones para la comunicación y el trabajo en equipo,

así como la comunicación entre los trabajadores y los responsables del establecimiento, se presentan principalmente de manera ocasional. Esto permite establecer que el ambiente laboral favorable no se mantiene de forma permanente y que existen oportunidades para fortalecer los mecanismos de comunicación y coordinación dentro de los establecimientos.

La estabilidad laboral representa una de las situaciones que requiere mayor atención, debido a que las condiciones del contrato no son percibidas de manera constante como una fuente de estabilidad y seguridad. Este comportamiento permite identificar una percepción de incertidumbre frente a la permanencia en el empleo y evidencia la importancia de fortalecer la claridad de las condiciones de vinculación y de la relación laboral.

Respecto a la seguridad y salud en el trabajo, se identificó una baja frecuencia en la percepción de recibir capacitación, información o elementos necesarios para desarrollar las actividades de manera segura. Este hallazgo resulta relevante por las características de las labores realizadas en los establecimientos de comidas rápidas, en las cuales existen actividades que requieren medidas preventivas y orientación para reducir la exposición a riesgos laborales. Por ello, esta condición constituye uno de los aspectos que demanda atención prioritaria dentro del diagnóstico.

Por otra parte, el bienestar laboral también presenta una situación susceptible de fortalecimiento, debido a que la preocupación del establecimiento por el bienestar de los trabajadores y por mejorar sus condiciones laborales se percibe principalmente como ocasional. En consecuencia, se evidencia la necesidad de que las acciones orientadas al bienestar tengan mayor continuidad y respondan a las necesidades identificadas en el entorno de trabajo.

De manera integrada, los resultados permiten establecer que las principales dificultades del diagnóstico se concentran en la estabilidad laboral y en la seguridad y salud en el trabajo, seguidas por aspectos del clima laboral, las relaciones interpersonales y el bienestar. Estos hallazgos permiten orientar las estrategias de mejora hacia acciones concretas que respondan a las situaciones observadas y que sean aplicables a las características de los establecimientos estudiados.

5.3.2. Estrategias de mejora

A partir del análisis realizado, se plantean estrategias de mejora dirigidas a fortalecer las condiciones laborales y de bienestar que presentaron mayores oportunidades de mejoramiento. Las estrategias se formulan de acuerdo con las situaciones identificadas en el cuestionario y buscan ofrecer acciones prácticas que puedan ser consideradas por los establecimientos de comidas rápidas de Bucaramanga.

Dimensión	Estrategia	Acciones propuestas	Propósito
Relaciones interpersonales	Fortalecimiento de la convivencia	Establecer espacios periódicos de integración y comunicación entre los trabajadores, acompañados de orientaciones básicas sobre respeto, trato adecuado y resolución de situaciones cotidianas del trabajo.	Favorecer relaciones de trabajo más respetuosas y colaborativas
Clima laboral	Mejoramiento de la comunicación y la colaboración	Realizar reuniones breves de coordinación, definir canales de comunicación interna y promover espacios para que los trabajadores expresen dificultades relacionadas con el desarrollo de sus actividades.	Fortalecer un ambiente laboral favorable y una comunicación más constante.
Estabilidad laboral	Mayor claridad sobre las condiciones de vinculación	Brindar a los trabajadores información clara sobre las condiciones de su relación laboral, responsabilidades y aspectos relacionados con su permanencia en el establecimiento, de acuerdo	Favorecer una mayor claridad y seguridad frente a la relación laboral.

		con la normativa laboral aplicable.	
Seguridad y salud en el trabajo	Fortalecimiento de la capacitación y prevención	Programar capacitaciones periódicas sobre prácticas seguras, riesgos asociados a las actividades del establecimiento y uso adecuado de los elementos necesarios para realizar el trabajo de manera segura, acompañadas de seguimiento a su cumplimiento.	Fortalecer la prevención y reducir situaciones que puedan afectar la seguridad de los trabajadores.
Bienestar laboral	Implementación de acciones permanentes de bienestar	Desarrollar actividades de integración, espacios de participación y mecanismos sencillos de seguimiento a las necesidades de los trabajadores para identificar oportunidades de mejora en las condiciones laborales.	Promover acciones continuas que respondan a las necesidades del personal y favorezcan su bienestar.

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos mediante el cuestionario aplicado a trabajadores de establecimientos de comidas rápidas del sector gastronómico de Bucaramanga.

6. CONCLUSIONES

Este diagnóstico permitió identificar las principales características de las condiciones laborales y de bienestar seleccionadas en los trabajadores de los establecimientos de comidas rápidas del sector gastronómico de Bucaramanga. El diagnóstico evidenció que algunas de estas condiciones presentan situaciones que requieren atención, especialmente en aspectos relacionados con las relaciones interpersonales, el clima laboral, la estabilidad en el empleo, la seguridad y salud en el trabajo y el bienestar de los trabajadores.

Para desarrollar el diagnóstico, se realizó una revisión de referentes bibliográficos relacionados con las condiciones laborales y el bienestar del talento humano, a partir de la cual se seleccionaron las condiciones abordadas en la investigación. Posteriormente, se diseñó y aplicó un cuestionario a 150 trabajadores de establecimientos de comidas rápidas del sector gastronómico de Bucaramanga, con el propósito de conocer su percepción sobre las condiciones laborales y de bienestar seleccionadas. La información obtenida permitió reconocer las principales situaciones que requieren atención y establecer una base para la formulación de estrategias de mejora.

En relación con las relaciones interpersonales y el clima laboral, se identificó que la convivencia, la comunicación y el trabajo en equipo no siempre son percibidos

como favorables por los trabajadores. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer las dinámicas de interacción dentro de los establecimientos, mediante acciones que favorezcan la comunicación, el respeto y la cooperación entre los integrantes del equipo de trabajo.

Respecto a la estabilidad laboral, se encontró que las condiciones del contrato no son percibidas de manera constante como una fuente de seguridad y permanencia en el empleo. Esta situación permite reconocer la importancia de fortalecer las prácticas relacionadas con la claridad y estabilidad de las condiciones laborales, de manera que los trabajadores puedan contar con mayor seguridad frente a su vinculación.

En cuanto a la seguridad y salud en el trabajo, se identificó que la capacitación, la información y los elementos necesarios para realizar las actividades de manera segura no se reciben de forma constante. Esto representa una situación que requiere especial atención, debido a las características de las actividades desarrolladas en los establecimientos de comidas rápidas. En este sentido, se hace necesario fortalecer las acciones de prevención, capacitación y protección de los trabajadores.

Finalmente, el diagnóstico permitió establecer que la preocupación de los establecimientos por el bienestar y el mejoramiento de las condiciones laborales tampoco es percibida de manera permanente. Por esta razón, las estrategias de

mejora planteadas se orientan al fortalecimiento de la comunicación, las relaciones interpersonales, la estabilidad laboral, la seguridad y salud en el trabajo y el bienestar de los trabajadores. Estas acciones buscan responder a las principales situaciones identificadas y servir como base para mejorar las condiciones laborales seleccionadas en los establecimientos de comidas rápidas de Bucaramanga.

7. RECOMENDACIONES

Con base en las conclusiones obtenidas, se recomienda a los establecimientos de comidas rápidas de Bucaramanga implementar estrategias de mejora orientadas al fortalecimiento de las condiciones laborales y de bienestar de los trabajadores. Estas acciones deben responder a las situaciones identificadas en el diagnóstico y considerar las características propias de cada establecimiento.

En relación con las relaciones interpersonales, se recomienda promover espacios de comunicación, respeto y colaboración entre los trabajadores, con el propósito de favorecer una convivencia laboral adecuada. La realización de reuniones periódicas y actividades que fortalezcan el trabajo en equipo puede contribuir a mejorar la interacción entre los integrantes de los establecimientos.

Respecto al clima laboral, se recomienda fortalecer los mecanismos de comunicación entre los trabajadores y los responsables de los establecimientos, procurando que la información relacionada con las actividades laborales sea transmitida de manera clara y oportuna. De igual forma, se considera conveniente generar espacios en los que los trabajadores puedan expresar situaciones o dificultades relacionadas con su entorno de trabajo.

En cuanto a la estabilidad laboral, se recomienda mejorar la claridad con respecto a las condiciones de vinculación y permanencia de los trabajadores, procurando que conozcan de manera adecuada las características de su relación laboral. Esto permitiría generar mayor claridad frente a las condiciones del empleo y fortalecer la percepción de seguridad dentro de los establecimientos.

Para la seguridad y salud en el trabajo, se recomienda fortalecer los procesos de capacitación e información dirigidos a los trabajadores, así como garantizar la disponibilidad de los elementos necesarios para desarrollar las actividades de manera segura. Estas acciones deben considerar los riesgos propios de las labores realizadas en los establecimientos de comidas rápidas y promover una cultura de prevención.

En relación con el bienestar laboral, se recomienda desarrollar acciones permanentes orientadas al mejoramiento de las condiciones de trabajo y a la atención de las necesidades de los trabajadores. Estas pueden incluir espacios de participación, actividades de integración y mecanismos que permitan conocer las situaciones que afectan su experiencia dentro del establecimiento.

Finalmente, para futuros trabajos de grado relacionados con el sector gastronómico de Bucaramanga, se recomienda ampliar la población estudiada e incorporar otras condiciones laborales que no fueron abordadas directamente en este diagnóstico. Esto permitiría profundizar en el conocimiento de la situación del

talento humano del sector y generar nuevas estrategias de mejora que puedan ser aplicadas de acuerdo con las características de los diferentes establecimientos.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cañas Sánchez, V., Mejía López, A. M. y Rodríguez Araujo, D. L. (2024). Riesgos psicosociales en jóvenes trabajadores de una empresa tradicional y una startup del sector alimentos en Bogotá-Colombia. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1-20. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-933>

Carhuaricra-Amaro, F. J. y Ramirez-Arellano, M. A. (2023). Experiencia del empleado y productividad laboral en establecimientos del sector restaurantes en contexto de Covid-19. *Revista Pakamuros*, 11(1), 131-143.

Charris Rojas, K. M., Sarmiento Patiño, M. I., Gutiérrez Mejía, A. Y. y Severiche Sierra, C. A. (2025). Diagnóstico de condiciones de trabajo en prestadores informales gastronómicos en playas del Caribe colombiano. *Revista Med*. <https://revistas.umng.edu.co/index.php/rmed>

Garzón Duque, M. O., Giraldo Villegas, C., Zuluaga García, J. P., Rodríguez Ospina, F. L., Zambrano Mosquera, D. S. y Uribe Quintero, A. (2023). Condiciones laborales, hábitos y estilos de vida que influyen en la inseguridad alimentaria de trabajadoras con empleos de subsistencia en Medellín,

Colombia. Estudio transversal. Revista Med, 31(1), 89-116.

<https://doi.org/10.18359/rmed.6840>

Hernández Hernández, R. Á. y Durán-Rojas, E. (2022). Rotación de personal en una empresa procesadora de alimentos: tasa de rotación y motivos. Desarrollo Gerencial, 14(2), 1-22. <https://doi.org/10.17081/dege.14.2.5320>

Jaimes-Dueñas, K. J., Serrano-Pérez, W. F. y García-Méndez, S. (2021). Estudio de satisfacción laboral entre las generaciones X y Y en Bucaramanga y su área metropolitana. I+D Revista de Investigaciones, 16(2), 35-46.

Marín-Guarín, L. C., Fontalvo-Ballestas, Y. C. y García-Méndez, S. (2022). Satisfacción laboral en establecimientos gastronómicos de Bucaramanga, Santander. I+D Revista de Investigaciones, 17(1), 27-39.

Mendinueta-Martínez, M., Herazo-Beltrán, Y. y Fernández-Barrios, J. (2020). Estilos de vida en trabajadores del sector informal. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica, 39(1), 121-125.

Mendoza-Flórez, Y., Villamizar-Correa, P. A., García-Méndez, S. y Gutiérrez, J. C. (2021). Relación entre la cultura organizacional, la satisfacción laboral y el engagement en el sector confecciones de Piedecuesta, Santander. I+D Revista de Investigaciones, 16(1), 216-224. <https://doi.org/10.33304/revinv.v16n1-2021017>

Mendoza-Vega, R. F., Murillo-Murillo, E. G. y García-Méndez, S. (2020). Relación entre satisfacción laboral y engagement en empleados operativos de la empresa de transporte Cotrascal S. A. S. I+D Revista de Investigaciones, 15(1), 69-76. <https://doi.org/10.33304/revinv.v15n1-2020008>

Nolazco, F. y Rodríguez, D. (2020). Los tres pilares para la retención del talento humano en una empresa de servicios generales. INNOVA Research Journal, 5(1), 255-266.

Ortiz Chimbo, C. A., Martínez Cando, A., Preciado Zambrano, J., Ortiz Guevara, F. H. y García Viteri, R. A. (2026). Competencias laborales requeridas por el sector gastronómico en Guayaquil en egresados universitarios. Polo del Conocimiento. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/11625>

Ramírez-Gañan, A. E., Orozco-Quintero, D. y Garzón-Castrillón, M. A. (2020). Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y la satisfacción laboral. Dimensión Empresarial, 18(2), 118-138. <https://doi.org/10.15665/dem.v18i2.2057>

Taruchain-Pozo, L. y Revelo-Oña, R. (2023). Gestión de la atracción y retención del talento humano en el siglo XXI: una revisión bibliográfica sistemática de la literatura latinoamericana. 593 Digital Publisher CEIT, 8(3-1), 749-756. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3-1.1920>

Valadez Reyes, E. (2025). Gestión del talento humano en el sector turístico y
restaurantero: una revisión sistemática. *Revista de Ciencias Económico
Administrativas-UAS* RECEA, 2(2), 8-25.
<https://revistas.uas.edu.mx/index.php/RECEAUAS/article/view/1046>

Vélez-Mejía, M., Caro-Roldán, M. Á., Martínez-Urbe, G. y Orozco-Soto, D. M.
(2020). Condiciones de alimentación de trabajadores de un servicio de
alimentación comercial. Medellín-Colombia. *Medicina y Seguridad del Trabajo*,
66(258), 3-12. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2020000100002>

Balda Valdiviezo, J. I. (2023). Vulneración de los derechos laborales de los
servidores públicos con contrato ocasional en el Ecuador. *Frónesis*, 30(2).
[https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Agcd%3A4%3A53476/detailv2?sid=ebsco%3A
plink%3Acrawler-
gcd&id=ebsco%3Agcd%3A171862651&crl=c&jrnl=13156268&link_origin=scholar.g
oogle.com](https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Agcd%3A4%3A53476/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Acrawler-gcd&id=ebsco%3Agcd%3A171862651&crl=c&jrnl=13156268&link_origin=scholar.google.com)

Cabrera Erazo, A. C., & Urrea Ramirez, D. F. (2023). *Las garantías
jurisprudenciales que ha definido la Corte Constitucional y Consejo de Estado frente
a la estabilidad laboral reforzada en empleados públicos pre pensionados en cargos
de provisionalidad y los estándares fijados por la OIT* [Trabajo de grado, Universidad
Libre]. Repositorio Institucional Universidad Libre.
<https://repository.unilibre.edu.co/items/02530d37-376b-43c4-a839-e2cd1347b7b0>

Jiménez-Retana, C. de los Ángeles. (2023). *Propuesta de un programa de control de riesgos de caídas de personas al mismo nivel y mecánicos para los procesos de producción y servicio de alimentos en áreas de cocinas y restaurantes del hotel Dreams Las Mareas Costa Rica* [Proyecto de graduación, Instituto Tecnológico de Costa Rica]. Repositorio TEC. <https://repositoriotec.tec.ac.cr/items/80fc0896-de0c-485b-8bed-7b88c89d741b>

Nole Rodríguez, M. G., Ramos Altamirano, W. E., León León, P. L., & Castillo Montúfar, C. R. (2025). El estilo de liderazgo del gestor educativo y su incidencia en el clima laboral. *Sinergia Académica*, 8(Especial 1), 321–339. <https://doi.org/1>

9. APENDICES

Condiciones laborales y bienestar en el sector gastronómico de Bucaramanga

Analizar como las condiciones laborales y el bienestar influyen en la productividad, la calidad del servicio y la sostenibilidad en las empresas del sector gastronomico.

1. ¿Cual es su rango de edad?

18 a 25 años

☐

26 a 35 años

☐☐

36 a 45 años

☐

46 a 55 años

☐

Otro

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

2. ¿Que tipo de establecimiento es donde trabaja?

- ☐ Restaurante
- ☐ Cafeteria
- ☐ Comida Rapida
- ☐

Otro

3. ¿Cuanto tiempo lleva trabajando en el establecimiento?

- ☐ Menos de 1 año
- ☐ 1 a 3 años
- ☐ 4 a 6 años
- ☐

Mas de 6 años

Condiciones laborales

4. ¿Cómo considera que son las relaciones interpersonales entre usted y sus compañeros de trabajo?

Malo Muy malo Regular Bueno Muy bueno

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPREDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

5. ¿Con qué frecuencia considera que existe un ambiente laboral agradable y favorable para realizar sus actividades?

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
☐	☐	☐	☐	☐

6. ¿Considera que las condiciones de su contrato laboral le brindan estabilidad y seguridad en su empleo?

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
☐	☐	☐	☐	☐

7. ¿Considera que en su lugar de trabajo existe un ambiente que favorece la comunicación y el trabajo en equipo?

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
☐	☐	☐	☐	☐

8. ¿Considera que el establecimiento se preocupa por su bienestar y por mejorar sus condiciones laborales?

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
☐	☐	☐	☐	☐

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

9. ¿Con qué frecuencia recibe capacitación, información o elementos necesarios para realizar su trabajo de manera segura?

Nunca

Casi nunca Algunas veces

Casi siempre

Siempre

☐☐☐☐☐

10. ¿Con qué frecuencia siente que existe una buena comunicación entre los trabajadores y los responsables del establecimiento?

Nunca

Casi nunca Algunas veces

Casi siempre

Siempre

☐☐☐☐☐

Este contenido no está creado ni respaldado por Microsoft. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario.



Microsoft Forms

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023