

Calidad de vida laboral y su relación con el ausentismo laboral en BIOSERVICIOS S.A.S.

Laura Gutiérrez Uribe

Asesor:

Wilman Antonio Rodríguez Castellanos

Universidad de Manizales
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Maestría en Gerencia del Talento Humano
Manizales, mayo de 2021

Contenido

Justificación	4
Planteamiento del problema.....	6
Pregunta problema.....	12
Planteamiento de objetivos.....	12
Objetivo general	12
Objetivos específicos	12
Marco contextual	13
Marco teórico	15
Modelo Neoliberal.....	15
Enfoque de las capacidades humanas.....	19
Calidad de vida laboral.....	21
Satisfacción laboral	27
Motivación	30
Teoría de la jerarquía de necesidades.....	32
Teoría bifactorial	33
Ausentismo laboral.....	34
Variables.....	38
Metodología	39
Tipo de investigación	39
Diseño.....	39
Población y muestra	40
Instrumento.....	40
Procedimiento.....	41
Resultados.....	41
Fase descriptiva	41
Caracterización de la muestra de estudio	42
Resultados de calidad de vida laboral.....	49
Condiciones de trabajo	50
Salud física y emocional.....	53
Fase interpretativa.....	55
Construcción de sentido	59
Conclusiones.....	60
Referencias.....	63

Lista de Figuras

Figura 1.	Relación entre categorías que se realizará en la empresa de BIOSERVICIOS S.A.S. con los trabajadores que constituyen la muestra del estudio	6
Figura 2.	Proceso de la motivación	29
Figura 3.	Pirámide de necesidades	30
Figura 4.	Sexo de las personas de la muestra de la empresa BIOSERVICIOS S.A.S.	40
Figura 5.	Grupos de edad de la población objeto de estudio	41
Figura 6.	Cargos que ocupan las personas de la muestra de la empresa	42
Figura 7.	Nivel educativo de los empleados de la muestra de la empresa BIOSERVICIOS S.A.S.	43
Figura 8.	Responsabilidad de las directivas	44
Figura 9.	Relación entre ejecución de responsabilidades directivas y tiempo en la compañía	45
Figura 10.	Nivel educativo de las personas de la muestra	46
Figura 11.	Nivel educativo y tipo de cargo	47
Figura 12.	Condiciones de trabajo	49
Figura 13.	Condiciones de trabajo percibidas	50
Figura 14.	Gestión de servicios de talento humano BIOSERVICIOS S.A.S.	51
Figura 15.	Experiencias físicas de los trabajadores de BIOSERVICIOS S.A.S.	52

Justificación

La relación del ser humano con el mundo del trabajo ha evolucionado tanto en sus cambios estratégicos como en las nuevas tecnologías implementadas, así como también ha incrementado la importancia del recurso humano en las organizaciones, entendiendo a este como el recurso más valioso e imprescindible para el éxito organizacional. De hecho, sobre este acontecimiento, Bermúdez (2011) menciona que las organizaciones son netamente humanas, y que por lo tanto los altos directivos no deben olvidar agregarle valor a este grupo de interés, a saber, los clientes internos o colaboradores. Así, la calidad de vida laboral (CVL) empieza a tomar interés a partir de la necesidad de humanizar el entorno laboral.

En los últimos años la CVL ha tomado mayor fuerza en las organizaciones, tratando de implementar cada vez más este concepto que ve al individuo como un ser con necesidades biológicas, psicológicas y sociales. La perspectiva de la CVL tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de los trabajadores, mediante el logro individual dentro de un colectivo con intereses organizacionales (García y Forero, 2016). En este orden de ideas, hay diferentes factores y situaciones dentro de las diferentes organizaciones que cuestionan la satisfacción laboral y, por ende, también los niveles de calidad de vida laboral que tienen los trabajadores. Uno de estos factores que llaman la atención y es de gran preocupación es el índice de ausentismo laboral.

Esta relación entre la calidad de vida laboral y el ausentismo laboral es la preocupación que convoca esta investigación, teniendo como principal interés conocer la percepción que tienen los trabajadores sobre la calidad de vida laboral que experimentan en BIOSERVICIOS S.A.S., en sus diferentes niveles (operativos, tácticos y estratégicos). Tomando este contexto en cuenta,

la revisión de antecedentes investigativos muestra un estudio amplio en torno a la calidad de vida laboral, como los estudios realizados por Blanch (2014) y Suescún et al. (2016) los cuales dan cuenta de la relevancia de promover una calidad de vida adecuada para los trabajadores en las organizaciones. Por otra parte, en cuanto al ausentismo laboral se encuentran estudios realizados, como el de Martínez y Saldarriaga (2008), donde la categoría CVL se asocia a la inactividad física. También se encuentra el de Mendoza (2015) donde se definen las consecuencias e implicaciones del ausentismo laboral, entre otros antecedentes relevantes que se enunciarán posteriormente. Sin embargo, se destaca que en esta búsqueda no se han hallado recursos que relacionen ambos conceptos en una misma investigación, por lo que este es el aspecto diferenciador del presente estudio.

De esta manera, se expresa que el presente trabajo es novedoso y contribuye a la empresa en cuestión, por lo que significa una oportunidad sin precedentes de alcanzar nuevos niveles de conocimientos en nuestro contexto inmediato, desde la perspectiva organizacional, con el fin de generar valor a las empresas, gerentes y colaboradores.

Este proceso investigativo tendrá la utilidad de darnos a conocer las condiciones laborales que se deben mejorar, replantear o modificar en los procesos, desde el área de gestión humana, como lo es el ausentismo laboral, teniendo en cuenta los aspectos psicológicos y organizacionales que influyen en su manifestación, conectándose de esta manera con la calidad de vida laboral, específicamente la satisfacción laboral y la motivación, contribuyendo de esta manera al recurso humano desde la gerencia del talento humano.

Planteamiento del problema

En la actualidad, los cambios en el mundo del trabajo y la economía han modificado el ambiente o entorno laboral; estos cambios han generado una necesidad en las organizaciones de ser todos los días más competentes. Granados (2013) comenta que las organizaciones que son cada vez más exitosas, y logran consolidarse en el mercado, se caracterizan por la innovación, diversificación de su producto o servicio, y flexibilidad. Gracias a esto los clientes, proveedores y demás stakeholders (o grupos de interés) presionan a las organizaciones para generar ambientes de trabajo agradables, justos, productivos y potenciadores de los equipos de trabajo.

BIOSERVICIOS S.A.S. es una empresa de outsourcing que brinda servicios generales y servicios de aseo institucional, al igual que aseo doméstico, mantenimiento de zonas verdes, mantenimiento locativo y control de plagas. Esta empresa se caracteriza por sus procesos de innovación tecnológica, los cuales son para brindar un mejor servicio a sus clientes; también brinda capacitación a su personal sobre actualización en nuevas prácticas en su labor. Además, da apertura a muchos programas de bienestar social, los cuales buscan responder a las necesidades y expectativas de los colaboradores de BIOSERVICIOS S.A.S. Estos espacios son orientados a promover el desarrollo y la capacitación del talento humano y hacer parte de la cultura empresarial la CVL, para direccionar la entidad hacia la satisfacción del empleado y, por ende, del cliente.

Por otro lado, en BIOSERVICIOS S.A.S. no se cuentan con procesos de autoevaluación pertinentes que permitan conocer la percepción de sus trabajadores sobre los niveles de CVL, lo cual dificulta tener constantemente una lectura de la realidad o diagnóstico organizacional; además, el ausentismo laboral ha aumentado últimamente. Debido al contexto de la empresa, se identifica la problemática del desconocimiento frente a los niveles de CVL de los empleados y

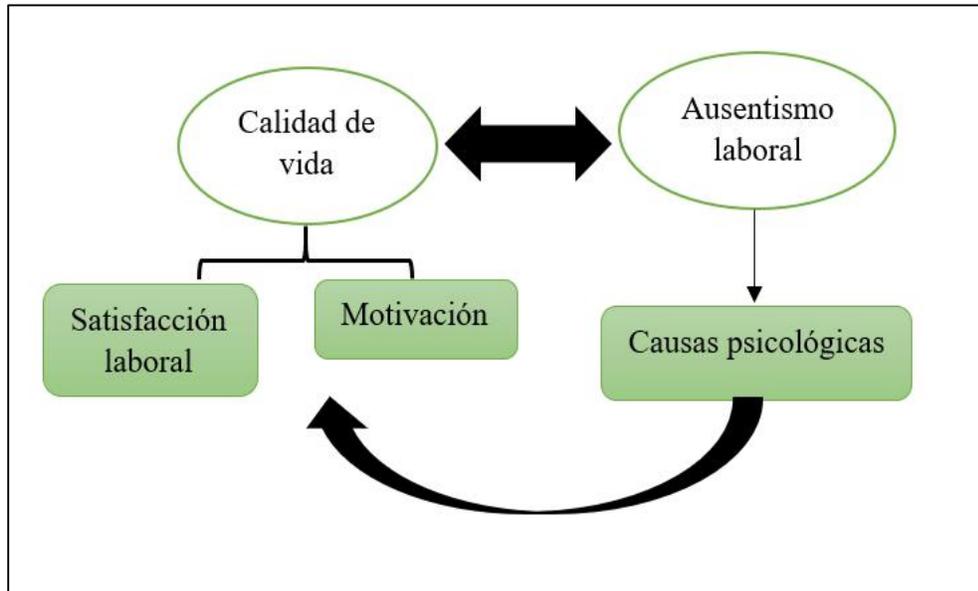
cómo estos se pueden estar relacionados con el ausentismo laboral que se viene presentando en la organización.

Con el fin de contribuir al logro de este objetivo, se hace necesario reconocer al trabajador como el factor decisivo para que el servicio sea una respuesta efectiva y oportuna a los requerimientos de nuestros clientes. Esto significa que cuidar al recurso humano, dentro de la empresa, es una forma estratégica, inteligente y de alto valor en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial, de servir a sus clientes y de agregarles valor. Como conclusión, tener un enfoque centrado en el recurso humano es una forma de agregarle valor al cliente interno, el cual se caracteriza por los empleados y colaboradores, y al mismo tiempo al cliente externo, que es el usuario final que recibe el producto o servicio.

La presente investigación tiene como categoría principal la calidad de vida laboral, derivándose de esta la satisfacción laboral y la motivación. Estas categorías se enlazan y van de la mano, es decir, se interconectan e influyen las unas a las otras buscando conocer los factores del entorno en el que se perciben los trabajadores de BIOSERVICIOS S.A.S. y pretender responder el cómo afectan o se relacionan en alguna medida con la categoría de ausentismo laboral, entendiendo que entre las diversas causas de este se encuentran algunos aspectos psicológicos que están asociados a las condiciones del contexto laboral. La relación que se realiza entre estas categorías dentro del estudio es representada en la siguiente figura.

Figura 1

Relación entre categorías que se realizará en la empresa de BIOSERVICIOS S.A.S. con los trabajadores que constituyen la muestra del estudio



Con el objetivo de contextualizar y sustentar el estudio que se llevará a cabo en BIOSERVICIOS S.A.S., se expondrán algunos procesos investigativos, con sus respectivos autores que contribuirán a divisar un panorama respecto a sus aportes a la sociedad y la identificación de problemáticas relacionadas con el tema del presente trabajo. Debido a lo anterior, a continuación se exponen las investigaciones pertinentes, de tipo internacional y nacional, que se localizaron en el rastreo bibliográfico teniendo como fuentes de información bases de datos como PubMed, Dialnet, Science Direct, entre otras.

En Barcelona, Blanch (2014) documentó su estudio *Calidad de vida laboral en hospitales y universidades mercantilizados*. Encontró que el rango de bienestar manifestado por el personal oscila entre 6,5 a 7,5, en una escala de 0 a 10, siendo cero el nivel de menor bienestar. Los dos tercios de la población evaluada señalan que la falta de tiempo para ejecutar bien su función les

genera sentimientos de frustración, malestar, ansiedad y agotamiento; esto generó un conflicto en la forma en que fungían su labor.

Suescún, et al. (2016), en su estudio de calidad de vida laboral, al evaluar a 132 trabajadores en las dimensiones de soporte institucional, seguridad en el trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar, administración del tiempo y desarrollo personal, lograron concluir que la importancia de la creación de programas de intervención influye en una mayor satisfacción profesional percibida por parte de los trabajadores, ya que estos programas permiten que se basen en su proyecto de vida profesional. Se muestra así la importancia de la percepción y valoración que tiene un individuo frente a su entorno laboral y cómo esta valoración determina su bienestar en el trabajo.

Por otro lado, Martínez y Saldarriaga (2008) en su investigación hablan de la inactividad física como un factor de riesgo en el ausentismo laboral. El estudio se realizó con 8.337 personas inscritas en una EPS universitaria. Los resultados permitieron evidenciar mayor nivel de incapacidad en la población sedentaria, sin importar su rango de edad, que en la población activa físicamente. Esta investigación también apoya la necesidad de adecuados programas de bienestar que tengan prevención y promoción de la salud, pero también evidencia que el ausentismo laboral es una situación que se relaciona con distintos factores, es decir, no es exclusivo de la percepción sobre la calidad de vida laboral.

Por su lado, Mendoza (2015) publica en su investigación que el ausentismo laboral es una problemática pública, debido al gasto económico que implican las incapacidades médicas, fuera de las consecuencias internas que esto genera en el desarrollo normal de la actividad económica de las organizaciones. Esta situación genera cambios en la rotación y asignación de horarios de los otros trabajadores, lo cual muchas veces significa una sobrecarga en la persona que

reemplaza, generándole desgaste físico, inconformidad, malestar y sensación de injusticia, lo cual incide directamente en la satisfacción laboral.

Las alteraciones en la satisfacción laboral son abordadas en el trabajo de Sanín (2012): *Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios*, que se llevó a cabo en Medellín. Consistió en evaluar a 731 trabajadores para observar las categorías de crecimiento psicológico y de desempeño laboral, y se encontró correlación entre dichas categorías. Identificaron que la apertura al cambio es una variable interviniente entre el crecimiento y el desempeño, mostrando que quienes se cierran a los cambios suelen experimentar insatisfacción en el ámbito laboral.

Otra investigación relacionada es la que habla del impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral, llevada a cabo por Yáñez, et al. (2010), reconociendo a la satisfacción laboral como eje fundamental para la intervención de los índices de rotación y ausentismo. Además, se evidenció que las relaciones interpersonales de calidad dentro del trabajo generan satisfacción laboral y mejor desempeño, bajo ausentismo y disminución de la rotación. Por el contrario, las relaciones inadecuadas y la falta de asertividad en la comunicación son catalizadores de enfermedad y conducen a enfermedades de origen laboral, aumentando el índice de ausentismo laboral por incapacidad. Finalmente, se recalca la importancia de la satisfacción laboral para manejar adecuadamente estos índices.

En la investigación *Estrés laboral en empresas de producción*, Flórez (2014) habla de las consecuencias negativas derivadas del estrés en enfermedades físicas y mentales, siendo este uno de muchos factores que pueden ser determinantes en el ausentismo laboral. Esta situación afecta significativamente la percepción de calidad de vida laboral que tienen los trabajadores; además,

se puede entender el estrés como una variable interviniente que transversaliza a todos los trabajadores por su misma naturaleza, pues todos los seres humanos podemos sufrir de estrés.

Por otro lado, Melamed et al. (1995) realizaron un estudio titulado *Objective and Subjective Work Monotony: Effects on Job Satisfaction, Psychological Distress, and Absenteeism in Blue-Collar Workers*, con una muestra de 1.278 operarios de fábrica. Los resultados mostraron mayor número de ausencias en mujeres, mayor frecuencia de ausentismo laboral en los empleados entre 26 y 35 años y mayores de 56. Estos rangos de edad se considera que tienen mayores ocupaciones externas a las responsabilidades laborales en comparación a las personas las demás edades, lo cual genera en esta población una sobrecarga adicional. Esto tiene como resultado mayor agotamiento y aumento del ausentismo laboral.

García y Forero (2016), en su investigación *Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá*, resaltaron que estas dos categorías son multidimensionales y no pueden estar desarticuladas una de otra; es decir, el cambio organizacional es una categoría que se debe tener en cuenta en los procesos de cambio en el área de gestión humana, y para lograrlo es indispensable contar con una buena disposición al cambio por parte de todo el recurso humano de la organización. Así se puede lograr con mayor efectividad la modificación de un comportamiento colectivo, y esto es importante a la hora de implementar programas de bienestar, que pretendan cambiar los comportamientos que desencadenan en ausentismo laboral en los empleados.

Finalmente, a partir del rastreo que se ha realizado, en cuanto a procesos investigativos afines al tema a investigar, es posible evidenciar la relación entre la categoría de CVL y la categoría del ausentismo laboral, y al mismo tiempo muestra que la CVL se extiende hacia fronteras que lindan con la satisfacción laboral, la motivación y las relaciones sociales, lo cual

permite enfatizar el enfoque hacia el recurso humano sobre la presente investigación, permitiendo diferenciar este estudio ya que se busca agregarle valor a BIOSERVICIOS S.A.S. de manera integral y completa, proveyendo una información que puede describir la problemática de manera satisfactoria para que la organización tome las decisiones correctas en relación con su propio desarrollo y sostenimiento.

Pregunta problema

¿Cuál es la relación entre la calidad de vida laboral y el ausentismo laboral en los trabajadores de BIOSERVICIOS S.A.S.?

Planteamiento de objetivos

Objetivo general

Describir la relación entre calidad de vida laboral y ausentismo laboral en los trabajadores de BIOSERVICIOS S.A.S.

Objetivos específicos

- Conocer la percepción de calidad de vida laboral de los trabajadores de BIOSERVICIOS S.A.S.
- Identificar el ausentismo laboral en los trabajadores de BIOSERVICIOS S.A.S.
- Evidenciar la relación existente entre las percepciones de calidad de vida laboral y el ausentismo laboral.

Marco contextual

BIOSERVICIOS S.A.S. se creó el 26 de mayo de 1997; prestamos servicios de limpieza, aseo institucional, aseo doméstico, servicio de cafetería, mantenimiento de zonas verdes, mantenimiento locativo, obras civiles menores y control de plagas. BIOSERVICIOS S.A.S. cuenta con una amplia experiencia en el desarrollo de sus servicios lo cual les ha permitido obtener un posicionamiento importante dentro del sector comercial, concibiéndose como un pilar en el desarrollo de la calidad ambiental y social en el Eje Cafetero, principalmente en Manizales.

La organización cuenta con el personal capacitado en áreas afines a los servicios prestados, certificados por entidades reconocidas por el Ministerio de Educación, lo que les permite prestar un servicio con los más altos estándares de calidad haciendo de esta manera de los ambientes públicos y privados espacios más limpios y agradables, todo esto a nuestro recurso humano y a los procesos técnicos de alta calidad.

La propuesta de valor de BIOSERVICIOS S.A.S. es la de proporcionar “servicios que dan vida a sus ambientes” con altos estándares de calidad, tanto en sus servicios como en la correcta función administrativa.

Misión

BIOSERVICIOS S.A.S. presta servicios de aseo, cafetería, mantenimiento de zonas verdes, mantenimiento locativo, obras civiles menores y actividades ambientales, con aplicaciones tecnológicas que mejoran significativamente la calidad de los servicios. Generamos empleo con alto sentido de responsabilidad social hacia empleados y accionistas, por lo cual contamos con personal comprometido y eficiente para prestar un excelente servicio, haciendo óptimo uso de los recursos y satisfaciendo los requisitos de nuestros clientes. Así

proporcionamos ambientes sanos, resaltamos la belleza de los espacios y contribuimos al desarrollo regional.

Visión

Ampliar la cobertura y la línea de servicios especializados de limpieza, aseo y mantenimiento. Este desarrollo se deberá al esfuerzo y a la aplicación de valores empresariales, proyectando a BIOSERVICIOS S.A.S. como una empresa seria, con procesos de calidad reconocidos y con un fuerte enfoque socioambiental.

BIOSERVICIOS S.A.S. asegura su competencia y eficiencia mediante condiciones de trabajo seguras y saludables a través de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST, para la prevención de lesiones y deterioro de la salud, asegurando la participación y consulta de los empleados de la empresa, el establecimiento de responsabilidades individuales, la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación, la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, estableciendo sus respectivos controles, procurando su eliminación o reducción, la prevención de incidentes, accidentes, enfermedades laborales y la preparación y respuesta ante emergencias. Las políticas de calidad ambiental y seguridad y salud en el trabajo deben ser conocida y aplicada por todas las personas que conforman la empresa.

Actualmente, BIOSERVICIOS S.A.S. cuenta en sus niveles operativos, tácticos y estratégicos con 984 trabajadores, siendo el 77 % mujeres, en su mayoría madres cabeza de hogar, y el 23 % son hombres.

Marco teórico

Para desarrollar este apartado, inicialmente se define de manera general el marco económico y político que prevalece en nuestro contexto latinoamericano: el Modelo Neoliberal, que genera una gran influencia en la manera como se desenvuelven las organizaciones, por lo que luego se propone una perspectiva alternativa que contraste este modelo neoliberal, apostándole a un enfoque que atienda las capacidades y necesidades humanas de las personas que forman las empresas.

Posteriormente, se desarrollarán teóricamente las categorías principales de este trabajo, tales como la calidad de vida laboral y el ausentismo laboral, derivándose de la primera algunas categorías emergentes como la satisfacción laboral y la motivación.

Modelo Neoliberal

Su surgimiento se da en Europa tras la Segunda Guerra Mundial, con la obra “El camino de la servidumbre” de Friederich Hayek, escrita en 1944, posicionándose de manera contundente en contra de todas las regulaciones y limitaciones que imponía el estado de bienestar al mercado. Posteriormente se conformó la sociedad Mont Pèlerin, quienes hicieron una crítica al estado de bienestar, abriendo paso a un posterior desarrollo y adopción de nuevas políticas en pro del capitalismo y la desregulación del mercado por parte del Estado (Sader y Gentili, 2003).

El neoliberalismo, como lo explican Sader y Gentili (2003) es un modelo hegemónico que domina las relaciones sociales, ideológicas contemporáneas y económicas, caracterizándose por tres principios: mayor fuerza a la propiedad privada, el individualismo y el mercado.

De esta manera se evidencia que este modelo económico busca que el mercado y sus relaciones de producción se desarrollen de manera autónoma, sin intervención alguna de entes

como el Estado, lo cual resulta ser riesgoso debido a que el crecimiento económico se vuelve el eje central, sin tener en cuenta aspectos fundamentales como las condiciones laborales de los trabajadores y la cooperación, por un bien común que beneficie tanto a las empresas como a los empleados, cimentando las bases para una nueva forma de capitalismo contundente, sin reglas ni límites.

Estos postulados empezaron a tomar fuerza apenas en 1973, después de la posguerra, generándose un modelo económico basado en una nueva forma de desigualdad que buscaría que el Estado mantuviera la estabilidad económica (Sader y Gentili, 2003).

Cabe destacar que la instauración del modelo neoliberal se dio de manera diferenciada según los contextos de cada continente. En Norteamérica, por ejemplo, no prevalecían los estados de bienestar propios de Europa, por lo que su instauración se dio de manera diferenciada. Sin embargo, estas diferencias no se profundizarán; lo que sí es importante referenciar es que el modelo neoliberal fue acogido de una manera contundente por todos los Estados y gobiernos, pese a que inicialmente se consideró un modelo propio de aquellos que eran de derecha, generando un gran impacto no solo en la economía, sino en toda la sociedad a nivel general, encontrándose que su mayor logro fue detener la inflación que se estaba dando en los 70 mediante la moderación contundente de los sindicatos, la retención de salarios y la justificación del desempleo, como mecanismo natural y necesario para cualquier economía de mercado eficiente (Sader y Gentili, 2003).

De esta manera, enmarcándonos propiamente en el contexto latinoamericano, se puede decir que la llegada de este modelo surge como tercer escenario de experimentación, implementándose principalmente a través de regímenes autoritarios y luego extendiéndose hacia

otros modelos de gobierno como los democráticos, y generando una hegemonía ideológica que tiene:

como principal resultado el debilitamiento del Estado cada vez más sometido a los intereses de las clases dominantes y resignando grados importantes de soberanía nacional ante la superpotencia imperial, la gran burguesía transnacionalizada y sus “instituciones” guardianas: el FMI, el Banco Mundial y el régimen económico que gira en torno a la supremacía del dólar. (Sader y Gentili, 2003, p. 30)

Así pues, el neoliberalismo en Colombia es un proceso ideológico del capitalismo que se dio en la década de los 80, reorientando el desarrollo capitalista en cambios en las relaciones entre sociedad, Estado y mercado:

En Colombia, el neoliberalismo tiene como antecedente las primeras reformas planteadas por el presidente Virgilio Barco, fuertemente aceleradas por César Gaviria, desarrolladas por Ernesto Samper y Andrés Pastrana, y notablemente profundizadas durante los dos periodos de gobierno de Álvaro Uribe. Estas reformas que han impulsado y consolidado el proyecto hegemónico neoliberal, contienen un paquete de minimización del papel del Estado en su intervención social, una oleada de privatizaciones, un auge del poder del mercado y un fortalecimiento de la propiedad y la empresa privada. (Niño, 2009, p. 74)

En este sentido, cuando este modelo es instaurado en Colombia, se generaron una serie de dinámicas que acentuaron situaciones propias de nuestro contexto como la desigualdad y la pobreza, principalmente en los sectores minoritarios de la población, puesto que “la élite española, criolla y, posteriormente, la bipartidista siempre excluyó a indígenas y afrodescendientes mediante el uso de la fuerza y la violencia física y étnica, siendo rechazadas estas comunidades de cualquier construcción política en Colombia” (Niño, 2009, p. 75).

De esta manera, las realidades de las comunidades minoritarias, con sus cosmovisiones que determinan sus propias formas de desarrollo económico fueron silenciadas y excluidas dentro de modelos imperantes como el neoliberalismo; quienes para verse incluidas en este modelo económico debían someterse a procesos neoliberales en los que prevalecían las grandes empresas privadas, con intereses individualistas en los que se promueven generalmente condiciones precarias a los trabajadores, acentuándose esto cuando se pertenece a una comunidad minoritaria, dada la falta de oportunidades de las que son sujetos estas personas.

Como respuesta a esta tensión entre el modelo hegemónico neoliberal y las comunidades minoritarias, tales como los indígenas y afrodescendientes, han ido emergiendo iniciativas que se contraponen a los efectos nefastos del modelo neoliberal, los cuales trascienden los cambios formales constitucionales que se han dado, tal cual sucedió con la constitución de 1991, pues:

En el caso colombiano se tiene quizá una de las constituciones más garantistas de Latinoamérica, pero a la vez se presenta una de las más graves crisis sociales y políticas, generadas o radicalizadas en parte por el neoliberalismo. Por esto mismo, es importante tener en cuenta que los procesos contrahegemónicos no deben agotarse con el cambio constitucional, pues es necesario que se siga buscando una transformación mucho más profunda que cuestione la columna vertebral del neoliberalismo y del sistema capitalista que busca imponerse a como dé lugar sobre las clases subalternas. (Niño, 2009, p. 76)

El marco político y económico neoliberal propio de nuestro contexto es un importante referente que merece ser abordado en este trabajo debido a que su influencia no solo se manifiesta en lo excluyente y limitante que resulta para las poblaciones minoritarias, sino que este permea todas las dinámicas, relaciones y procesos que se establecen en torno a la economía y el mercado, de las cuales hacen parte las empresas y organizaciones de todo el país. Dicha

influencia se manifiesta en estas, al generar relaciones utilitarias en las que los trabajadores no son abordados desde una perspectiva integral y humana, sino que solo se le da relevancia a su productividad. Además, el modelo neoliberal también puede determinar de manera arbitraria e inequitativa procesos asociados a las condiciones laborales tales como la contratación, disminuyendo las garantías dentro de los mismos.

En este sentido, es fundamental tener presente este marco general para tener una perspectiva crítica y reflexiva que posibilite en este proceso investigativo una apuesta por modelos alternativos que promuevan una perspectiva humana e integral para los trabajadores, en la que se tengan en cuenta sus necesidades y condiciones particulares, promoviendo un bienestar que también se verá reflejado en un beneficio para las empresas.

Enfoque de las capacidades humanas

Esta perspectiva, desarrollada por los autores Amartya Sen y Martha Nussbaum, constituye una alternativa cuyo origen:

Se encuentra en la reflexión en torno al significado del «desarrollo» que deriva en una propuesta de evaluación alternativa a la medición de sus índices realizada a partir del PIB y, por tanto, se plantea desde el pensamiento económico. Se puede afirmar que uno de los aportes fundamentales de esta corriente de pensamiento es haber incorporado la filosofía moral a la economía del desarrollo (Martínez, 2015, p. 73).

El enfoque de las capacidades humanas parte de una lectura crítica y reflexiva en torno a la consideración del progreso de un país desde una perspectiva netamente económica y monetaria como lo es el aumento de su PIB, omitiéndose la evaluación de los entramados sociales, políticos y económicos que permean a los ciudadanos y sus estilos de vida, aspectos que resultan ser más dicentes y relevantes al momento de determinar el

progreso y desarrollo de un país que su PIB. Así pues: “es un paradigma que parte de las preguntas: ¿qué son realmente capaces de hacer y de ser las personas? ¿y qué oportunidades tienen verdaderamente a su disposición para hacer o ser lo que puedan?” (Quichot, 2015, p. 49).

Las preguntas sobre las que se fundamenta este enfoque concuerda con el llamado que se plantea desde la lectura crítica del modelo neoliberal descrito en el apartado anterior, el cual parte de un modelo económico como lo que crítica este enfoque, en el cual se validan fenómenos como la injusticia, la desigualdad y la pobreza, que limitan la libertad y bienestar de los ciudadanos de un país, consideraciones éticas que son abordadas por este enfoque, promoviéndose un crecimiento económico que contemple el bienestar y desarrollo personal de sus ciudadanos, puesto que:

La auténtica riqueza o progreso de un país solo puede plantearse centrando la mirada en el bienestar que poseen los individuos concretos de dicho Estado, revisando si existe justicia social, si todos y cada uno de los sujetos gozan de unos mínimos de calidad de vida, si no se limitan a sobrevivir, sino que disfrutan de lo que podríamos llamar una vida decente. (Nussbaum, 2012, pp. 79-80)

Para comprender de manera más delimitada lo que significan categorías tan amplias como “vida decente” o “calidad de vida” desde esta perspectiva, cabe mencionar que los autores definieron una lista de las capacidades que componen las condiciones mínimas de una vida digna con carácter universal, entendiendo las capacidades como:

Los requisitos mínimos básicos para una existencia digna y formarían parte de una teoría mínima de la justicia social: una sociedad que no las garantice a toda su ciudadanía, en un

nivel mínimo adecuado, no llega a ser una sociedad plenamente justa, sea cual sea su grado de opulencia. (Nussbaum, 2012, p. 51)

Dichas capacidades son las siguientes: “la vida misma; la salud física; la integridad corporal; los sentidos, la imaginación y el pensamiento; las emociones; la razón práctica; la adscripción social o afiliación; la relación con la naturaleza («otras especies»); el juego y el control sobre el propio medio” (Quichot, 2015, p. 50).

Así pues, este enfoque promueve una postura ontológica integral y humana, considerándose el bienestar de las personas desde aspectos que trascienden índices cuantitativos o la satisfacción de las necesidades básicas, empezando a considerar nociones cualitativas que se acercan a una lectura filosófica y profunda del ser humano, lo cual, si bien puede ser utópico al tener en cuenta la prevalencia y fuerza del modelo neoliberal capitalista en nuestro contexto, sí resulta ser un marco de referencia importante para promover prácticas que se acerquen a esta noción del ser humano, para lo cual se requiere una reflexión en torno a todos los contextos en el que este se encuentra inmerso, tales como el laboral, eje de interés del presente trabajo.

Al asumirse un posicionamiento cercano a esta perspectiva, se hace pertinente reflexionar en torno a la manera como los contextos laborales, en los que se encuentran inmersas las personas, potencian o limitan las oportunidades para desarrollar recursos y capacidades que promuevan su bienestar y crecimiento personal, para lo cual se hace pertinente desarrollar teóricamente la categoría de calidad de vida laboral, eje central de análisis del presente trabajo.

Calidad de vida laboral

Como ya se mencionó en el planteamiento del problema, la CVL toma gran relevancia en los años 70 en Estados Unidos, visibilizándose gracias al “movimiento CVL” de la época. Este movimiento surge de la necesidad de humanizar el entorno laboral, empezándose a generar una

preocupación por el desarrollo humano y la mejora de la calidad de vida de los trabajadores, aspectos que anteriormente no habían sido considerados centrales dentro de las organizaciones. A partir de este movimiento se populariza la CVL tanto en Estados Unidos como en Europa, mostrando cambios en el entorno laboral que empezarían a beneficiar a los trabajadores (Segurado y Agulló, 2002).

Teóricamente hablando, el término CVL fue mencionado por primera vez por Louis Davis en 1970, quien pretendía promover el bienestar y salud de los trabajadores, generando una satisfacción laboral en sus tareas. Posteriormente Walton (1973) habla de “un proceso para humanizar el lugar de trabajo”. La pregunta que surge es, ¿cómo se materializa ese proceso? Por otra parte, Maccoby (1984) se refiere a la calidad de vida laboral como “un proceso de pacto entre directivos y sindicatos para apoyar determinadas actividades encaminadas a incrementar la participación de los trabajadores”. En este caso, cabe preguntarse ¿qué actividades son esas? (Martínez, 2010).

Desde una perspectiva más psicológica, se generó una definición más completa, refiriéndose a una alta calidad de vida laboral cuando el trabajador tiene sentimientos positivos hacia su trabajo y su futuro, está motivado y siente que su vida laboral encaja con su vida privada, de modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre los dos ámbitos (Martínez, 2010) Esta definición es el primer antecedente más cercano a una conceptualización completa de esta categoría, debido principalmente a que introduce aspectos de percepción subjetiva a la hora de conceptualizarlo tales como la satisfacción y la motivación, mientras que hasta ese momento solo habían sido tenidos en cuenta aspectos de carácter más objetivo como las condiciones idóneas del puesto de trabajo en cuanto a estructura física, claridad de funciones,

entre otras. De esta manera, más adelante se evidenciará la pertinencia de considerar ambas características para dar una definición completa e integral del concepto.

Tiempo después, la CVL empieza a observarse desde un punto de vista en el que se ve como el conjunto de un todo, incluyendo los procesos y los cambios en las dinámicas internas que afectan a los trabajadores, dando paso a nuevos términos como la solución de problemas, participación, toma de decisión, bienestar, productividad, eficacia, satisfacción laboral y relaciones laborales (Segurado y Agulló, 2002).

De esta manera, paulatinamente, un gran número de autores fueron desarrollando diversas definiciones para intentar comprender en qué consiste realmente una buena calidad de vida laboral. El principal problema al tratar de definir un término es tener en cuenta todos los aspectos y perspectivas que pueden explicarlo, y reflejarlo en unas pocas frases. Quizá la mezcla de unas y otras pueda ayudar a formarnos una idea general de lo que estamos hablando, y tomando además aquellas definiciones más integradoras.

Teniendo en cuenta lo anterior, a nivel general se puede decir que la perspectiva de la calidad de vida se entiende tradicionalmente desde dos posturas: la primera, en la que la CVL en las organizaciones tiene como objetivo el logro de los intereses y metas de las mismas, entendiéndola así como un sistema que busca mayor productividad y eficacia. La segunda, que consiste en una perspectiva de calidad de vida laboral psicológica, muestra gran interés por el trabajador, persiguiendo principalmente la satisfacción, la salud y el bienestar, poniendo en primer grado de importancia los intereses individuales a los colectivos.

En relación con estas dos posturas y enfoques prevalecientes, se considera que establecer un punto intermedio entre ambas es lo idóneo para las organizaciones, pues este concepto surge por la necesidad de tener en cuenta al trabajador como algo más que una máquina de producción,

considerando su bienestar y humanidad dentro de la empresa. La CVL permite que la organización se pregunte por lo satisfecho que se siente el empleado dentro de la misma, y, a partir de dicha evaluación, se generan planes de intervención. Dichos planes se traducen en beneficios tanto para los empleados como para los líderes de la organización, puesto que, como se ha hecho mención, un empleado satisfecho en su trabajo realiza una labor más eficiente. De esta manera, la CVL que se promueva e intervenga en las organizaciones ha de contribuir con las metas y objetivos de la misma, pues todos los procesos que se implementan tienen como finalidad principal el favorecimiento de la empresa.

Después de abordar las principales definiciones de CVL que se han construido a lo largo de la historia, se dará paso al principal referente teórico y conceptual al cual se adscribe este trabajo.

Calidad de vida laboral

Como se ha evidenciado, la CVL es difícil de definir y operacionalizar. Muchos autores han definido y dado su punto de vista frente al tema; sin embargo, uno de los más relevantes de la actualidad para hablar de calidad de vida laboral, y quien se tomará como principal referente para este trabajo es Josep María Blanch (2014), el cual define la CVL “como el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por los individuos en su labor y en su entorno, donde dicho bienestar abarca dos dimensiones: objetiva (condiciones laborales) y subjetiva (percepción de realidad)” (p. 45).

Este autor realizó una conceptualización integral de la CVL donde la satisfacción del empleado con su trabajo se evidencia en la contribución del mismo a su bienestar físico, psicológico y social. Abarca tanto aspectos objetivos como subjetivos:

Objetiva/Organizacional: hace referencia a elementos del ambiente laboral y sus características como las condiciones laborales, ambientales, funciones del cargo, horarios, salario, salud, SST, ritmo de trabajo, entre otras. Según Blanch et al. (2009), la objetividad incluye dos elementos: primero, la institucionalización del contexto entendida como la estructura y dinámicas propias de la organización; y segundo, la naturalización que es aceptada como una realidad necesaria del modelo organizacional.

Esta dimensión es fundamental dado que se encuentran las condiciones mínimas establecidas a nivel legal y social para que un trabajo sea digno e idóneo para un trabajador. Sin estas condiciones, propias de la dimensión objetiva, difícilmente se logrará una satisfacción laboral que dé cuenta de una CVL.

La segunda dimensión, **Subjetiva/Psicológica**, hace referencia a las percepciones y experiencias del individuo, las cuales configuran su realidad dentro de una organización. Esta construcción social es el resultado de la interacción de los trabajadores, estableciendo una cultura cargada de valores, creencias, costumbres, rituales, que le dan un gran significado a esta interacción (Blanch et al., 2010).

Esta dimensión resulta ser más compleja de delimitar y evaluar, debido a que está ligada a la percepción subjetiva del trabajador, entrando en cuestión aspectos como las creencias tanto organizacionales como propias, la cultura organizacional, las interacciones cotidianas, etcétera. Sin embargo, es también fundamental debido a que, si bien hay un punto de partida en aquellas condiciones objetivas que propician una alta CVL, la manera como el trabajador vivencia su vida laboral da cuenta del impacto de dichas condiciones en su bienestar psicológico y subjetivo, teniendo en cuenta además que hay diversos aspectos que trascienden lo formal y objetivo dentro

de la organización que influyen en la CVL, como lo son, por ejemplo, los conflictos que se pueden dar entre trabajadores.

Tabla 1

Dimensiones de la CVL según Blanch (2014)

Dimensión objetiva	Dimensión subjetiva/psicológica
– Condiciones laborales	– Percepciones y experiencias del trabajador
– Condiciones ambientales y físicas del espacio de trabajo	– Cultura organizacional
– Funciones del cargo	– Interacciones cotidianas
– Salario, SST.	

Así pues, Blanch (2014) resalta que la CVL no solo son las circunstancias objetivas, sino también la capacidad intrínseca del ser humano para desarrollar su conocimiento y potencializarse dentro de la organización, a partir de un trabajo que contribuya a la felicidad y ejercicio propio del desarrollo del ser, definición que es concordante con lo planteado en el enfoque de las capacidades, donde se apuesta por una perspectiva del ser humano que le permita crecer en su proyecto de vida personal, lo cual está ampliamente permeado por las condiciones y experiencias a las que está sujeto en su contexto laboral.

Otro punto, que merece ser teniendo en cuenta, corresponde a que a partir de las dimensiones para conceptualizar la CVL también se puede inferir que un trabajador puede estar en el mejor ambiente de trabajo (desde sus condiciones físicas y ambientales), con las mejores condiciones laborales (tales como contratación y todas las prestaciones de ley requeridas según su

cargo), pero no necesariamente eso le proporcione un bienestar subjetivo que lo lleve a considerar una CVL alta, ni una completa satisfacción que lo que le produce la realización de su propósito de vida. Sin embargo, sí puede enfatizarse nuevamente que, cuando el ser humano se encuentra satisfecho con la labor que realiza, su calidad de vida puede ser superior, aumentando su eficacia y eficiencia, las fluctuaciones laborales disminuyen, se aumenta la autoestima, mayor sentido de pertenencia y alto desarrollo en valores.

Después de todo lo anterior, se podría decir la CVL es, en resumen, la felicidad de un ser humano con su carrera o labor, dándole un bienestar físico, psicológico y social. Pero, a la vez, hay que entender que cada ser humano tiene distintas necesidades, y la CVL es determinada por la identificación de dichas necesidades. Por ende, no se puede hablar de una CVL estándar, sino más bien de un acercamiento a lo que se puede ver como CVL, debido a que todo ser humano vive diferentes experiencias, realiza una idea de realidad que es individual, dado que la calidad de vida depende de cada persona y está influenciada por otros aspectos como su entorno y su personalidad.

Satisfacción laboral

Como se ha evidenciado a lo largo del texto, la satisfacción es un elemento mencionado de manera recurrente al momento de conceptualizar la CVL, por lo que hace pertinente realizar también una definición teórica de este concepto.

En la actualidad, la satisfacción laboral es uno de los temas más relevantes en el mundo del trabajo. Como primeros antecedentes, cabe destacar a Weinert (1985) quien plantea que el interés por la satisfacción laboral tiene varias razones que tienen relación con el desarrollo teórico e histórico de las organizaciones, proponiendo principalmente las siguientes:

- Relación productividad – satisfacción
- Relación entre la satisfacción – pérdidas horarias

- Relación entre satisfacción – clima organizacional
- Conciencia de la variable humana en las relaciones de poder de forma vertical y horizontal
- Fidelización de los trabajadores con la compañía
- Medición de la calidad de vida laboral
- El autor destaca, además, que los aspectos psicológicos como los cognitivos, afectivos y comportamentales, generan el nivel de satisfacción o insatisfacción en el trabajo.

Como se evidencia en el orden de estas razones, tal como sucedió con la CVL, en cuanto a la satisfacción laboral se identifica que inicialmente su desarrollo estuvo ligado a inquietudes de carácter más productivo y monetario para las organizaciones, pues aspectos como las pérdidas horarias se traducen en una pérdida financiera significativa para las organizaciones. Sin embargo, paulatinamente se empezaron a considerar aspectos más integrales y de índole más cualitativos tales como el clima laboral, las relaciones de poder, la fidelización de los trabajadores, aspectos que actualmente no es tan vigentes al tener en cuenta el modelo neoliberal preponderante actual y finalmente, la relación de la satisfacción laboral con la CVL, categoría central de análisis, teniendo en cuenta además los aspectos psicológicos individuales de los trabajadores.

Tras comprender las principales razones de su surgimiento, la satisfacción laboral se puede describir de forma muy general como la actitud de una persona hacia su trabajo. Dicha actitud está determinada por las creencias, valores y la noción de deber ser del trabajo (Hannoun, 2011). Esto permite inferir que esta categoría está asociada más directamente a aspectos de índole más subjetiva; aspectos que, por supuesto, trascienden la posibilidad de intervención y control por parte de las organizaciones; por lo que merece hacerse un especial énfasis en que la

satisfacción laboral puede permearse de diversos aspectos propios de la historia y experiencia del trabajador, los cuales se potencian o limitan según las condiciones propias de la organización.

Por su parte, Robbins y Coulter (1996), intentando lograr identificar elementos más propios de las organizaciones que influyen en la satisfacción laboral, indican que “los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo, apoyo colaborativo y el ajuste personalidad–puesto” (p. 181).

Estos autores aportan distintos aspectos que sí pueden ser intervenidos desde la organización y que influyen de manera determinante en la satisfacción laboral del trabajador, coincidiendo con algunos elementos propios de la CVL tales como las condiciones de trabajo. Además, plantea otros elementos que son esenciales como el apoyo colaborativo y la relevancia de que un puesto de trabajo sea lo suficientemente acorde a las capacidades y competencias del trabajador y que, a su vez, sea lo suficientemente desafiante para que no se genere monotonía ni frustración en el cargo. Así pues, la satisfacción laboral es aquel constructo actitudinal y perceptivo que da cuenta de la valoración favorable que hace el empleado de su puesto y de su pertenencia, a nivel general en la organización, y que está sujeta a aspectos de índole organizacional, vivencial y experiencial. Se entiende que, si bien no se puede influir en todos estos aspectos, estos se conjugan entre sí para construir una evaluación que favorece o limita un adecuado desarrollo del empleado dentro de la organización.

La CVL es una amplia categoría que contempla múltiples aspectos y características que propenden al bienestar integral de los trabajadores. Sin embargo, desglosándose un poco, se identifica que uno de sus principales índices a considerar es la satisfacción que los trabajadores experimentan en su contexto laboral, lo cual está influenciado por aspectos internos y externos

de la organización que merecen ser conocidos para fortalecer e intervenir en aquellos en los que esa tenga manejo desde la misma organización.

Motivación

Con los inicios de la industrialización, y todos los cambios sociales que trajo consigo, surgió el interés de encontrar un equilibrio entre las necesidades de las industrias y los intereses del trabajador, por lo que en 1920 se fundó la Organización Internacional del Trabajo (OIT) donde se empezaron a replantear las condiciones laborales y la importancia del bienestar personal en las industrias.

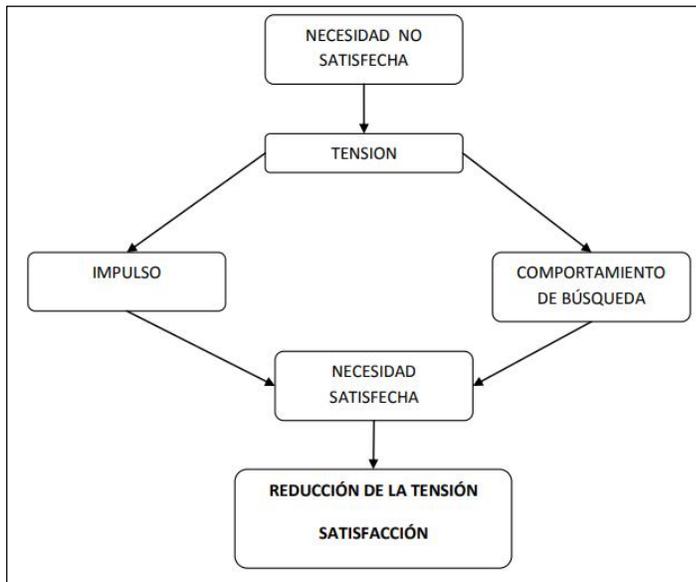
Asociado a estos movimientos que empezaron a surgir y que marcaron una pauta distinta en las organizaciones, a mediados del siglo XX empezaron a emerger también teorías sobre la motivación, evidenciándose la relación entre diferentes variables como el rendimiento y la satisfacción, como se mencionó en el apartado anterior. Los primeros estudios al respecto concluyeron que si un trabajador se sentía motivado en su trabajo era mucho más eficaz, productivo, responsable que una persona desmotivada (Genesca, 1977) y a partir de este momento empezó a tener mayor importancia el factor humano y motivacional dentro de las organizaciones.

Las motivaciones son propias de cada persona y van evolucionando a lo largo del tiempo, desempeñando trabajos que cumplen con sus necesidades y deseos. El proceso de motivación es intrínseco y está cargado de factores propios como la personalidad, la cultura, el nivel socioeconómico, los valores o principios, que configuran la filosofía de vida que orienta al ser humano a cumplir con los objetivos y metas, las cuales se obtienen en el proceso de desarrollo laboral (Maslow, 1954).

De esta manera, si bien la motivación está permeada de múltiples aspectos externos e internos de la persona, su proceso se desenvuelve de manera general en todos los seres humanos

Figura 2

Proceso de la motivación



Fuente: García (2012)

Este proceso, llevado al contexto laboral, permite identificar que las personas que forman las organizaciones están constantemente generando diversas necesidades a nivel físico, emocional, comportamental y social, las cuales, en gran medida, pueden o no ser satisfechas por las organizaciones, y, cuando esto se da, se logra una reducción en la tensión que suscitó la necesidad, lográndose una satisfacción que influye en la manera como la persona se desenvolverá en sus tareas. Para comprender mejor el desarrollo de este proceso, se hace pertinente referenciar una de las teorías de la motivación con mayor impacto: La teoría de las necesidades propuesta por el psicólogo Abraham Maslow.

Teoría de la jerarquía de necesidades

Maslow (1954) es un autor precursor en teorías de la motivación que trascienden los motivos biológicos de los seres humanos, introduciendo nociones de índole psicológica y personal que cimentaron la construcción de la pirámide de necesidades.

Figura 3

Pirámide de necesidades



Fuente: Maslow (1954)

Esta pirámide propone la satisfacción de las necesidades básicas y fisiológicas como la base para un estado de bienestar y realización en las personas, para, paulatinamente, ir satisfaciendo otras necesidades que contribuyen al desarrollo de otras esferas de índole más relacional y social, así como a aspectos más trascendentes asociados a los valores de las personas, su proyecto, sentido de vida y su realización integral como personas.

Este referente es importante en tanto permite amplificar la complejidad misma de las personas que integran las organizaciones, y que, según las dinámicas de estas, pueden favorecer o perjudicar diferentes esferas de esta pirámide, pues si bien la razón principal por la que las personas laboran es el cubrimiento de sus necesidades básicas, se ha podido evidenciar que el contexto laboral se vuelve tan importante en la etapa adulta como lo es la escuela y el colegio en la etapa de infancia, niñez y adolescencia; generándose dinámicas grupales que concuerdan con otras esferas de la pirámide como la pertenencia a un grupo y la estima. Además, si se trata de un contexto laboral potenciador para el trabajador, se estaría aportando también en otras esferas como la del conocimiento.

Teoría bifactorial

Otra teoría que merece ser referenciada es la teoría bifactorial planteada por Herzberg, quien habla de dos factores relacionados con la motivación: primero factores de higiene (insatisfacción) y segundo factores motivadores (satisfacción) (Herzberg, 1966).

Al extrapolar esta teoría al contexto laboral, se puede plantear que las personas responden al trabajo con dos actitudes: las reacciones positivas, que están relacionadas con el contenido de la tarea que integra el trabajo; y las reacciones negativas, que responden a factores no satisfactorios como la remuneración económica, las condiciones propias del trabajo, el espacio de trabajo, las relaciones laborales, el estilo de liderazgo y las políticas o parámetros. Se les dice no satisfactorios puesto que son mínimos requeridos y exigidos desde el comienzo de una relación laboral. Otros factores son los higiénicos como la promoción, el desarrollo de competencias, el reconocimiento y el reto laboral. Estos factores son importantes en el desarrollo del proceso de motivación de los trabajadores, pero no constituyen un determinante ni un requerimiento absoluto.

Herzberg (1966) plantea una teoría que, además de ser bicategorial en el sentido de Maslow, es bidimensional, por los motivos insatisfactorios o higiénicos, en donde lo que se busca es la homeostasis psicofisiológica; son factores que rodean la tarea; son extrínsecos, del contexto y tienen un carácter preventivo de la salud mental. Correspondientes a la categoría de las realizaciones, están los factores intrínsecos a la acción, los motivos satisfactorios, los verdaderos motivadores y los factores intrínsecos del trabajo.

Según consideraciones posteriores, los factores higiénicos no son motivadores de la conducta de los sujetos; estos son estimados más bien como factores preventivos de la insatisfacción en el trabajo, puesto que su estado de precariedad dentro de la organización produce insatisfacción laboral. De ahí que se afirme que dichos factores higiénicos guarden estrecha relación con la insatisfacción en el puesto de trabajo, la cual depende del ambiente externo, de la supervisión; en general del contexto laboral. Se busca que los factores motivadores tengan un efecto duradero y satisfactorio, lo que da como consecuencia una productividad o eficiencia en la labor del trabajador.

Ausentismo laboral

Una definición, complementaria a la planteada por la OIT, es la planteada por Porret (2012) entendiéndola como el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo cuando estaba previsto que acudiese al mismo, de manera justificada o injustificada, o no desarrollando su cometido de forma voluntaria durante una parte o la totalidad de la jornada.

Diversos autores han conceptualizado las razones por las que este fenómeno se presenta en las organizaciones. A continuación se presentarán las más relevantes.

Según Escobar (2013), este fenómeno se da por las siguientes razones, divididas en cuatro categorías diferentes:

1) Incapacidad temporal

Es la situación en la que los trabajadores se ven imposibilitados de asistir al trabajo temporalmente, debido a una enfermedad común o profesional. Se considera la principal causa de ausentismo laboral y puede ser debido a:

- Enfermedad profesional, que es toda enfermedad producida en ocasión de trabajo.
- Enfermedad común, que es la alteración en la salud del trabajador, cualquiera sea su causa, siempre que no tenga origen en el trabajo.
- Accidente, sea o no de trabajo, es toda lesión corporal que el trabajador sufre en ocasión de trabajo o no
- Periodo de observación de enfermedades profesionales, cuando sea necesaria la baja médica.

2) Maternidad

Significa la suspensión del contrato de trabajo, con reserva del puesto por 16 semanas ampliables en caso múltiple de 2 semanas más por cada hijo, a partir del segundo.

3) Causas Legales

Son razones legales que protegen o amparan el ausentismo laboral, en situaciones concretas como licencias o permisos que se encuentran previstas y reglamentadas en la organización.

4) Causas psicológicas y voluntarias

Dentro de estas se pueden mencionar al ritmo de trabajo, la sobrecarga mental y social, o un alto nivel de exigencias que pueden conducir a la frustración de las necesidades humanas y pueden provocar estrés o falta de motivación.

Según esta clasificación, las causas contempladas dentro de la última categoría son las más relevantes a considerar, puesto que responden a aspectos propios del contexto laboral que influyen en la desmotivación y ausentismo del trabajador.

Por su parte, Nicholson (1977) realiza una exposición de modelos explicativos para conceptualizar el ausentismo y entender qué factores lo determinan, enfocándose más en aspectos propios de las dinámicas organizacionales, estos modelos son:

- Modelo de evitación laboral: supone que el descontento en el trabajo es la primera causa de ausencia. Está relacionado con la satisfacción laboral, como una forma de conducta que denota la valoración negativa del trabajo. Interpreta al ausentismo como huida o abandono. La asistencia al trabajo depende de cuan satisfactorio le resulte al trabajador, pues cuando las personas están satisfechas en el trabajo asisten para disfrutarlo.
- Modelo de ajuste laboral: explica la ausencia del empleado al trabajo como el resultado del proceso de socialización y adaptación del trabajador al empleo.
- Modelo de decisión: analiza la motivación del empleado para asistir al trabajo, de manera que cuando los individuos toman alguna decisión sobre su conducta tienen en cuenta las posibles valoraciones externas que pueden surgir como consecuencia de su comportamiento.

Esta categorización permite profundizar de manera más esquemática en torno a las complejas razones que pueden generar esta problemática, las cuales están asociadas a categorías

desarrolladas anteriormente tales como la satisfacción laboral y la motivación del trabajador, lo que permite corroborar la relevancia que estas tienen dentro del contexto laboral, pues de no ser atendidas se pueden desencadenar diversas problemáticas, entre las cuales se encuentra el ausentismo laboral.

Es fundamental tener en cuenta que el ausentismo laboral es un fenómeno que se presenta en todas las organizaciones, independientemente del sector económico; además, el buen manejo desde el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo reduce con éxito este indicador, aliviando los costos y mejorando la productividad. La medición de este fenómeno es compleja por las múltiples causas que llevan a que el individuo se ausente de su puesto de trabajo. No existe una forma estándar de medir el ausentismo; sin embargo, se deben tener indicadores con los cuales se pueda comparar y definir metas. Los indicadores son índices de frecuencia, índice de gravedad (k) y la proporción de ausentes. El índice de gravedad no se encuentra estandarizado.

En cuanto a su intervención, Gomero (2013) dice que no hay soluciones estándar para el ausentismo laboral; lo que sí indican las investigaciones es que su intervención no debe implicar acciones correctivas o coercitivas, ni tomar acciones punitivas contra el trabajador, puesto que la evidencia apunta a que han resultado en fracaso dichas acciones. Sin embargo, en la práctica cotidiana de muchas organizaciones se puede evidenciar que se mantienen estas estrategias de intervención, pese a su ineficacia.

De esta manera, se retoma la perspectiva de este trabajo apostándole a procesos organizacionales humanizados, donde el compromiso, la fidelización, la responsabilidad y autonomía, que se les pueda entregar a los trabajadores, son importantes dentro de la intervención psicosocial, más allá de acciones punitivas y generándose un acercamiento a un

modelo más integral y humanizado, considerando también categorías a nivel macro como lo es la calidad de vida laboral, lográndose así una perspectiva integradora en la que se mantienen aquellas razones de carácter más formal y situacional como las descritas inicialmente, pero manteniendo también una perspectiva de promoción y prevención del ausentismo laboral debido a razones más propiamente organizacionales.

Todo esto nos dice que, para reducir el ausentismo, es importante el empoderamiento y desarrollo de competencias del ser, el adecuado clima organizacional y fomentar la equidad dentro de las condiciones laborales, para que se dé un buen desarrollo y fidelización en sus trabajadores, manteniendo el enfoque de las capacidades sustentado a lo largo de este apartado. Además, es fundamental un adecuado funcionamiento de los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo, identificando factores de riesgo psicolaborales; y finalmente, la implementación de programas de bienestar organizacional que mejoren condiciones del empleado y sean promotores de la salud y preventivos con la enfermedad. Para trabajar en el ausentismo de una organización se debe intervenir desde un enfoque holístico, entendiendo como un todo a la organización.

Variables

Variable dependiente: Fernández Ríos (1999) plantea que la CVL es:

El grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo. (p. 110)

Variable dependiente: El ausentismo, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1996) se define como la práctica de un empleado de no asistencia al trabajo por un periodo de tiempo que se pensaba iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas.

Metodología

Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo cuantitativo que, según Hernández et al. (2014), es un método donde se recogen y se analizan datos cuantitativos o numéricos; pretende ser lo más objetiva posible con el propósito de confirmar hipótesis y explicar fenómenos variables, buscando relaciones causales. Las investigaciones cuantitativas pretenden reducir la subjetividad en el estudio de fenómenos humanos, en el caso de las investigaciones en las ciencias sociales (Hernández et al., 2014). También es definida por estos autores como aquella que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Diseño

El diseño es de tipo relacional, cumpliendo con el objetivo general en el que se pretende describir la relación de la calidad de vida laboral y el ausentismo laboral en la empresa BIOSERVICIOS S.A.S. Esta metodología nos permite establecer relaciones entre dos variables con el fin de hallar la manera en que se influyen la una a la otra (Hernández, et al., 2014).

Consecuentemente, este estudio permite responder satisfactoriamente al objetivo general ya que toma las variables de CVL y ausentismo laboral. En este sentido, Hernández, et al. (2014) menciona que “la utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo

se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas” (p. 63). Así, el desarrollo metodológico de este trabajo consiste en evidenciar el comportamiento de la CVL sobre el ausentismo laboral. Este estudio investigativo es de tipo no experimental, que según Hernández et al. (2014):

es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (p. 245)

Teniendo así una finalidad explicativa, otro carácter de esta investigación corresponde que es de orden transversal, ya que el "propósito es describir variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado” (Hernández et al., 2014, p. 247). Por último, es de carácter relacional de dos variables como son el ausentismo laboral y la calidad de vida laboral.

Población y muestra

La investigación se llevó a cabo en la empresa BIOSERVICIOS S.A.S., que está presente en todo el Eje Cafetero, y cuenta con un número total de 984 trabajadores. Se tomaron trabajadores de los niveles operativos, tácticos y estratégicos de la organización, aplicando un muestreo no probabilístico por conveniencia; la muestra estudio conformada por 34 personas, que equivalen al 3,5 % de la población de la organización.

Instrumento

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos de esta investigación fue el Cuestionario sobre calidad de vida laboral en organizaciones de servicios humanos, creado por Blanch et al. (2010).

Procedimiento

Para llevar a cabo la recolección de datos, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Se aplicó el Cuestionario de calidad de vida laboral de Blanch a las personas seleccionadas.
- Se realizó una entrevista semiestructurada para sondear las necesidades y percepciones de los trabajadores frente a la calidad de vida laboral.
- Se evaluó el contenido de los planes de bienestar que ofrece la organización, para evidenciar que cumplan con lo básico y necesario para evitar el ausentismo laboral.

Resultados

A partir de los datos recopilados en el trabajo de campo, se realizó un tratamiento de estos en tres fases o momentos: fase descriptiva, fase interpretativa y fase de construcción de sentido.

Fase descriptiva

Como se presenta a continuación la implementación de las encuestas permitió, en primer lugar, la descripción sociodemográfica de los participantes, con datos como su nacionalidad, sexo, edad y nivel educativo– y datos relacionados con la vida laboral –como el tipo de cargo que ocupa, el tiempo que lleva laborando allí, el tipo de contrato y la ejecución de responsabilidades directivas.

Por otro lado, con el fin de comprender la calidad de vida laboral, se indagó por dimensiones de interés como: las condiciones de trabajo, la organización del centro de trabajo, las demandas de la organización, la importancia del personal, las tendencias laborales y la gestión de servicios del talento humano. En el apartado de resultados de calidad de vida laboral,

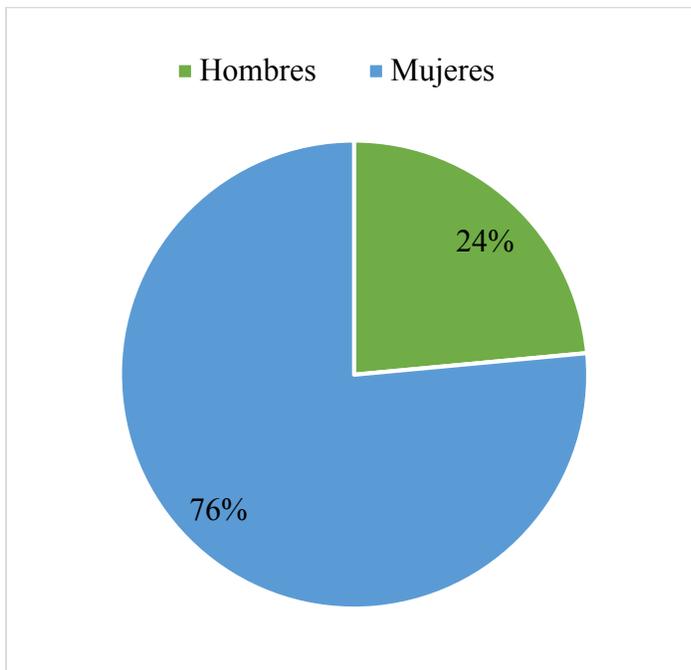
se presentan los principales indicadores que permiten comprender la percepción de esta en los trabajadores de BIOSERVICIOS S.A.S.

Caracterización de la muestra de estudio

La muestra de este estudio estuvo compuesta por 34 personas de la empresa BIOSERVICIOS S.A.S., lo que equivale a un 3,5 % del personal de la compañía, todos de nacionalidad colombiana, 8 hombres y 26 mujeres (Figura 4). La preponderancia de mujeres dentro de la muestra se puede proyectar a toda la empresa, lo cual es de interés para este estudio ya que puede darse una influencia entre condiciones de género y la adherencia al trabajo.

Figura 4

Sexo de las personas de la muestra de la empresa BIOSERVICIOS S.A.S.

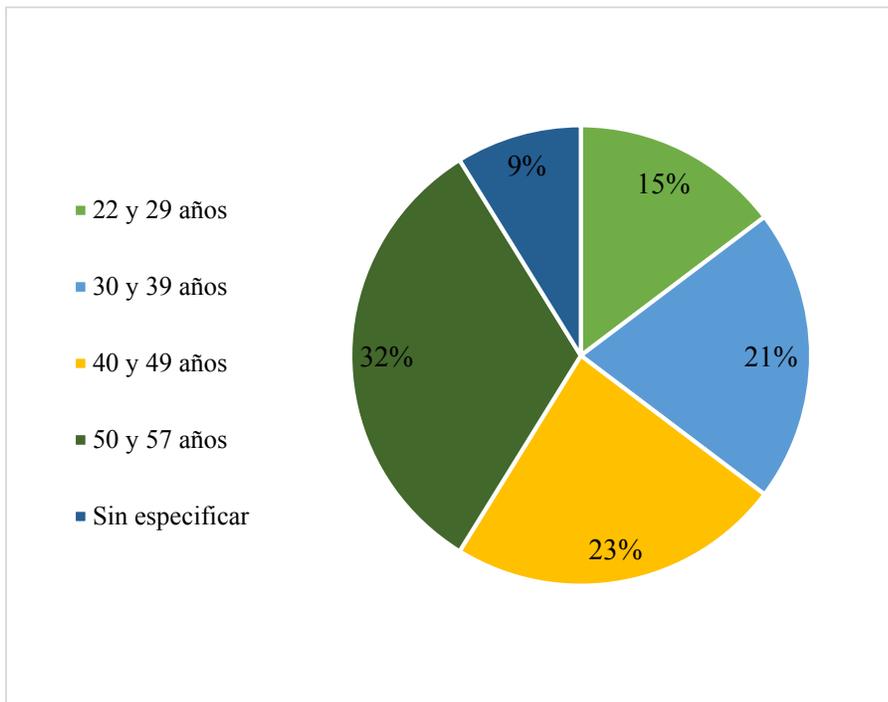


Edad

La muestra contempla un rango de edad que varía entre los 22 y los 57 años (Figura 5). Este corresponde a un amplio rango de edad, lo cual es de interés frente al hecho de que este tipo de industria se presenta como una oportunidad laboral para grupos poblacionales por encima de los 40 años hasta los 57 años.

Figura 5

Grupos de edad de la población objeto de estudio



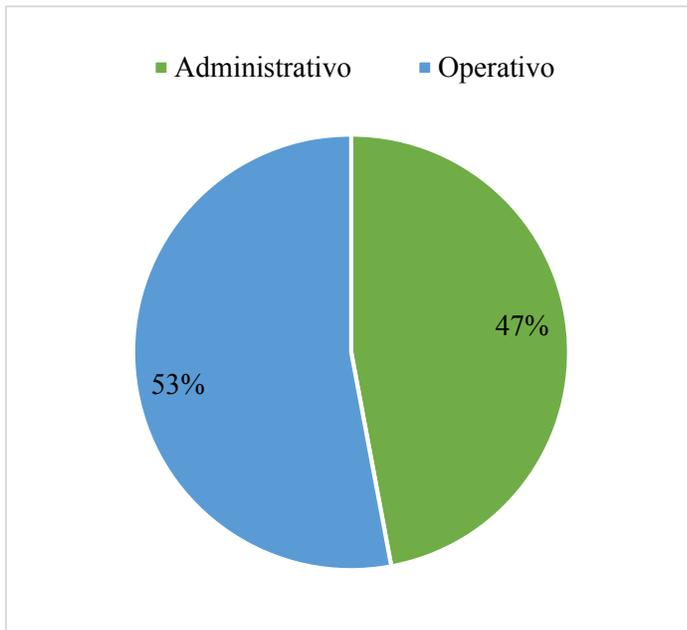
Cargo que desempeña

Los cargos que ocupan se centran en el área administrativa y operativa (Figura 6), ambas compuestas por personal de distintos niveles educativos, haciendo con esto referencia a la básica, media y superior. La muestra abordada presenta un balance entre los cargos administrativos y los

operativos, los cuales presentan diferencias en cuanto a horarios laborales, tipo de actividades desarrolladas y salarios.

Figura 6

Cargos que ocupan las personas de la muestra de la empresa

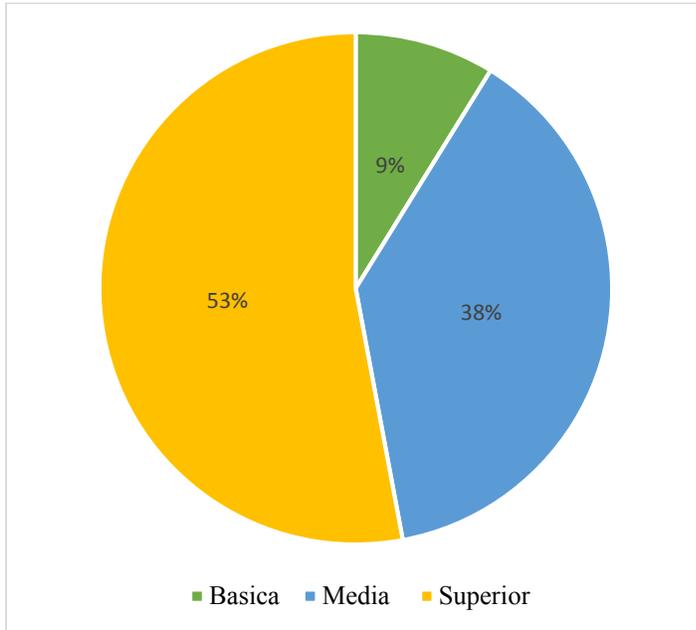


Nivel educativo

Respecto al nivel educativo, de acuerdo con los datos recopilados (Figura 7), todos los encuestados cuentan con un nivel de alfabetización que incluye la educación básica, que en Colombia corresponde a la primaria (cinco grados escolares) y secundaria (cuatro grados escolares). Una gran mayoría (91 %) cuenta con un nivel de media, es decir, con un nivel de bachiller. De estos, se diferencian los que lograron avanzar a una educación superior, que del total de encuestados corresponde a un 53 %.

Figura 7

Nivel educativo de los empleados de la muestra de la empresa BIOSERVICIOS S.A.S.

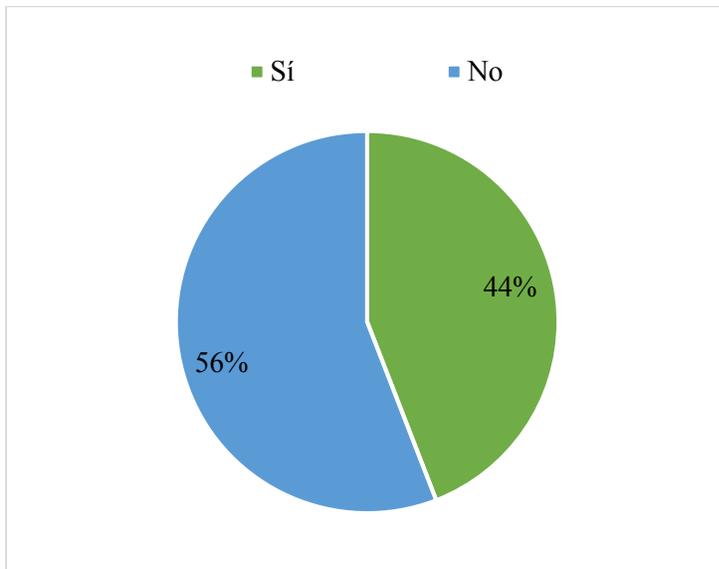


Responsabilidad Directiva

Con relación a la responsabilidad directiva, el 44 % de las personas afirmó tenerla (Figura 8). Cabe mencionar que esto se preguntó a todas las personas, lo cual arrojó que la responsabilidad directiva puede encontrarse no solamente dentro del ámbito administrativo, sino también en el ámbito operativo, ya que, por los diferentes clientes que se manejan, se requieren mandos medios de liderazgo y coordinación de personal en las diferentes locaciones, tal es el caso de supervisores y coordinadores. Se resalta que no solo las personas que laboran en áreas administrativas tienen una responsabilidad directiva y que dicha responsabilidad tampoco obedece a un nivel educativo específico o a un tipo de contrato.

Figura 8

Responsabilidad de las directivas

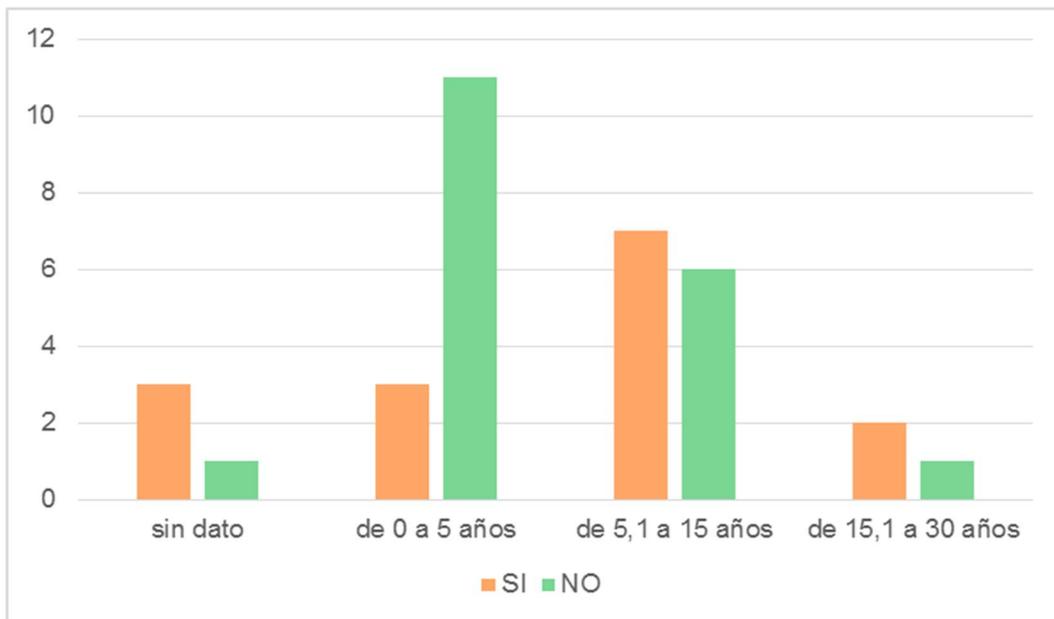


Ejecución de responsabilidades y tiempo en la compañía

De acuerdo con la información presentada en la Figura 9, concerniente a la relación entre ejecución de responsabilidades directivas y tiempo en la compañía, se podría considerar que el tiempo en la compañía no se vincula con la delegación espontánea de responsabilidades directivas. Lo anterior puede sugerir una relación poco proporcional entre la antigüedad en la compañía con los mecanismos y criterios de promoción en el trabajo o ascenso dentro de la estructura organizacional.

Figura 9

Relación entre ejecución de responsabilidades directivas y tiempo en la compañía

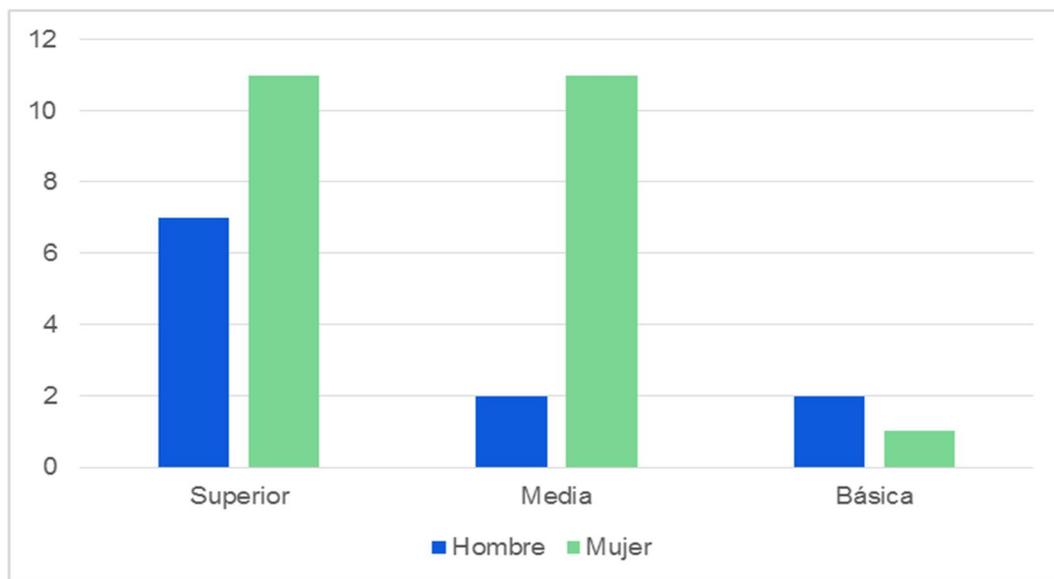


Nivel educativo y sexo

En cuanto al nivel educativo, la información (Figura 10) evidencia que las mujeres presentan mayor desarrollo en cuanto a niveles educativos. En relación con los hombres, las mujeres casi duplican el número de trabajadoras con estudios de educación superior, siendo aún más contundente la diferenciación entre hombres y mujeres que avanzaron a un nivel de educación media, que es casi una constante en las mujeres.

Figura 10

Nivel educativo de las personas de la muestra

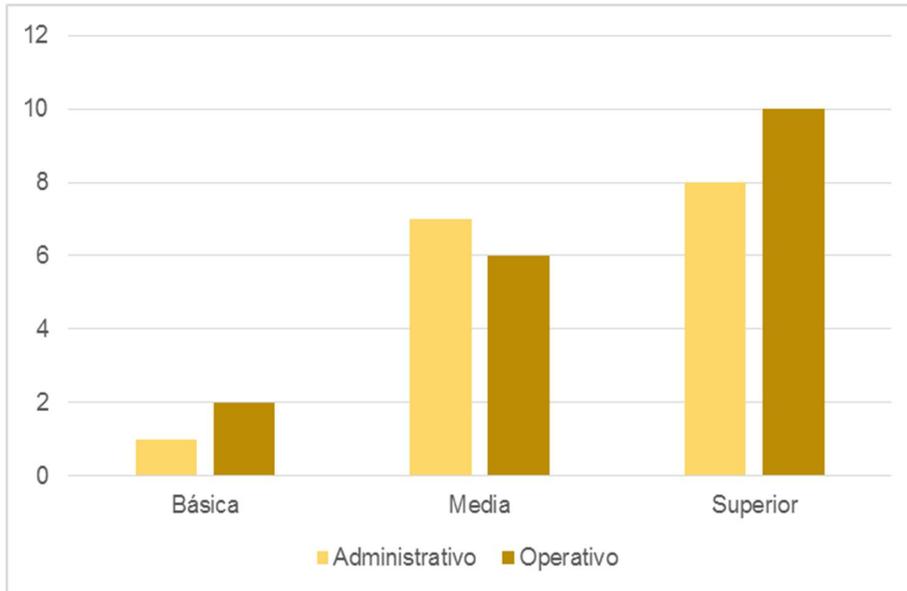


Nivel educativo y cargo

Finalmente, en cuanto al nivel educativo y el tipo de cargo ocupado (Figura 11), se encuentra una variedad de niveles educativos tanto en el ámbito administrativo como operativo. Es interesante observar que en los cargos operativos se encuentra un mayor número de personas con educación superior trabajando en estos cargos. Si bien las mujeres tienden a ocupar en su mayoría los puestos administrativos, esto no se vincula frente a su nivel educativo; aunque sí es importante señalar que la mayoría de las personas que ocupan este cargo tienden a culminar los estudios de educación media.

Figura 11

Nivel educativo y tipo de cargo



Resultados de calidad de vida laboral

A continuación, se relacionan los principales hallazgos de la aplicación del instrumento de recolección de información, sistematizando las respuestas de las encuestas aplicadas al personal de la muestra. Para el año 2020 y generando la visualización en figuras, lo que permite contrastar la poca satisfacción (1) a total satisfacción (10) respecto a diferentes dimensiones de su calidad de vida laboral.

Estas respuestas están asociadas a preguntas direccionadas a conocer la percepción de las personas vinculadas a la empresa BIOSERVICIOS S.A.S, en cuanto a aspectos de interés para la presente investigación tales como las condiciones de trabajo, gestión de servicios de talento humano e impactos en la salud física y emocional.

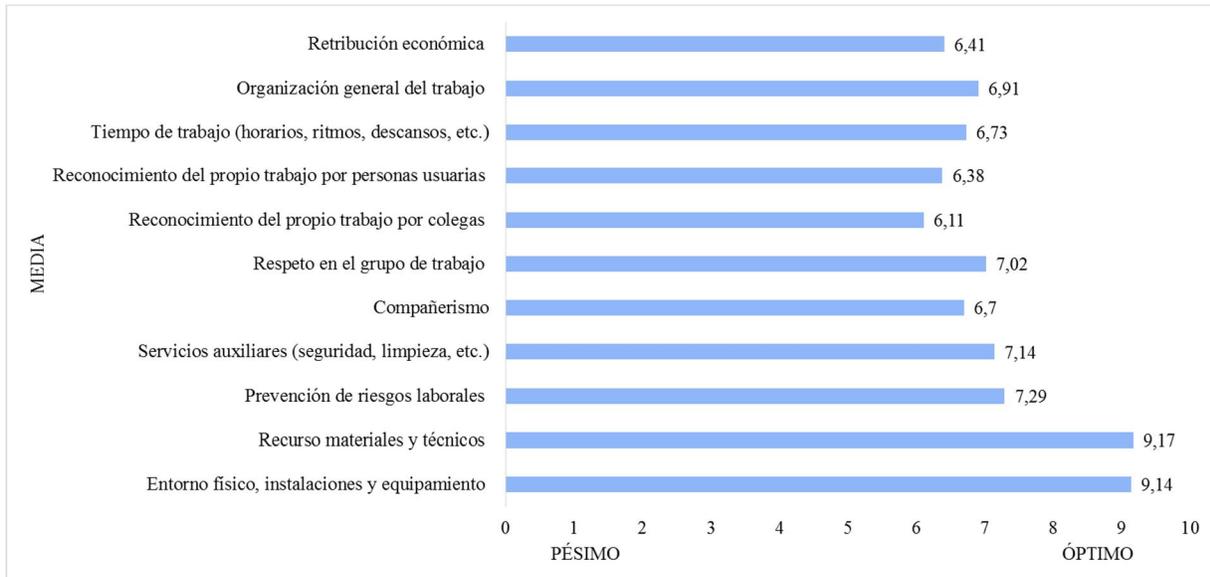
Condiciones de trabajo

En la Figura 12 se muestran las calificaciones que se le dan a distintos atributos de las condiciones de trabajo. El instrumento utilizado tiene una escala de calificación de 0 a 10, siendo 0 pésimo y 10 óptimo. Se puede evidenciar una tendencia en los participantes a una alta satisfacción del entorno laboral, siendo los ítems del entorno físico, las instalaciones y equipamiento, recursos materiales y técnicos, la prevención en riesgos laborales y servicios auxiliares las más recurrentes y mejor puntuadas. Por otro lado, las categorías que obtuvieron puntuaciones medias o más alejadas del calificativo óptimo, por parte de los trabajadores, son la organización general del trabajo, la retribución económica, el compañerismo, reconocimiento del propio trabajo por los colegas y reconocimiento del propio trabajo por personas usuarias.

Lo anterior devela un interés de la organización por mantener al orden del día los suministros de trabajo y las condiciones de seguridad de los entornos de trabajo. Pero, hay una percepción más dividida sobre el reconocimiento de su labor por parte de las personas que los rodean, lo cual puede mostrar indicios de dificultades en la socialización y relacionamiento interno o falta de reconocimiento entre los equipos de trabajo, mostrándose como necesario un trabajo sinérgico entre los mismos. Esto puede afectar la percepción de los trabajadores acerca de la calidad de vida laboral. Otra puntuación dividida es la organización del trabajo y la retribución económica, mostrando un nivel de inconformidad sobre la logística de las tareas asignadas y el pago representativo por ellas.

Figura 12

Condiciones de trabajo

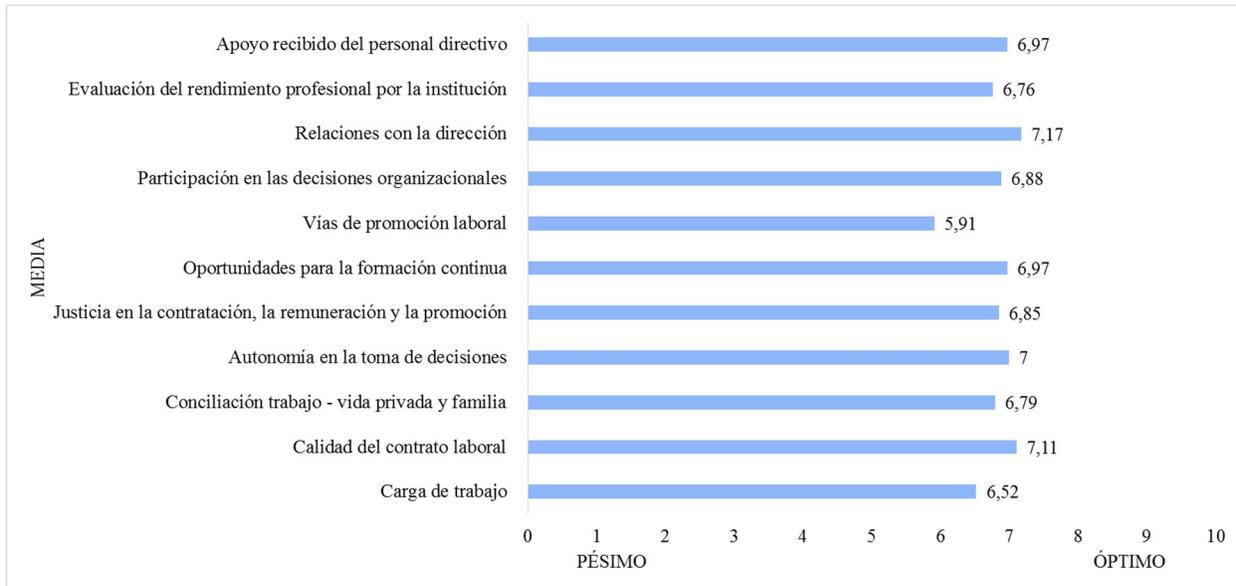


Otros ítems, relacionados con las condiciones de trabajo en la organización, representados la Figura 13, constataron una alta satisfacción con los demás ítems evaluados, siendo la calidad del contrato laboral y el apoyo del personal directivo los más recurrentes. En contraste a estos dos elementos, que aportan a la ya mencionada estabilidad laboral y a la percepción de ser un buen lugar de trabajo, las dimensiones de participación en las decisiones organizacionales y la promoción laboral presentan una distribución que incluye una muy baja satisfacción. Esto es un elemento a tener en cuenta ya que puede devenir en una sensación de estancamiento y bajas expectativas en el trabajador, siendo esto un problema que probablemente se vea reflejado en el índice de rotación de la empresa, puesto que el ser humano está en la búsqueda de superación personal y profesional, buscando nuevos retos que le impliquen crecimiento en su posición laboral e impacte sus condiciones de vida. Esto también se puede deber a que el 53 % de la población pudo acceder a educación superior (técnico, tecnólogo) y los

que se encuentran en labor operativa no ejercen dichos conocimientos, entendiendo la necesidad de expansión.

Figura 13

Condiciones de trabajo percibidas



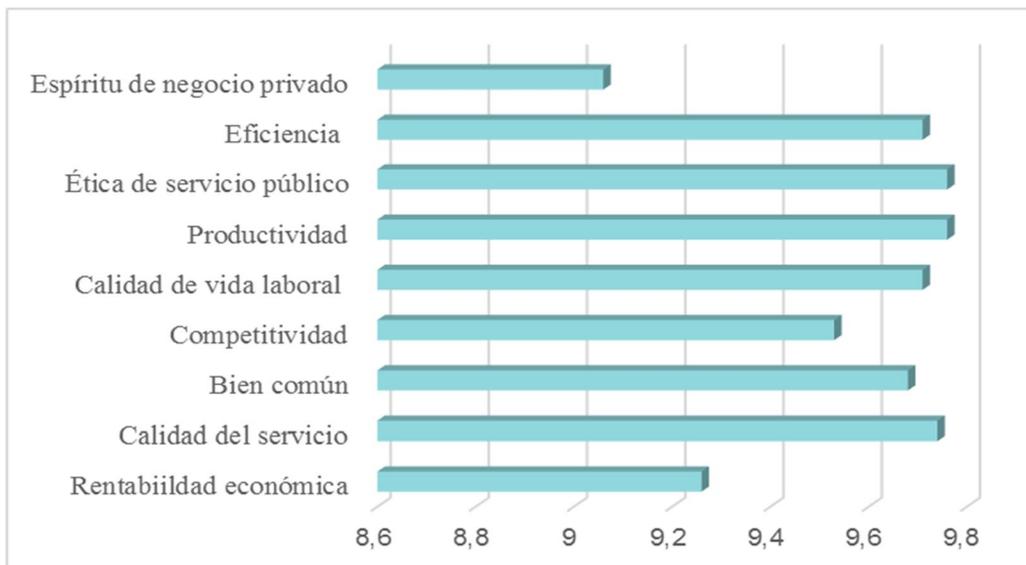
Gestión de servicios de talento humano

Para el contexto organizacional, la gestión de servicios de talento humano es de gran relevancia; corresponde al puente de conexión y mediación entre trabajadores y las vías de gestión del mejoramiento de condiciones laborales. Frente a este hecho, en la escala de valoración de 0 a 10, siendo 0 pésimo y 10 óptimo, los trabajadores consultados presentaron una alta satisfacción con los servicios de esta unidad y labores que realizan, destacando la satisfacción en la atención, productividad, calidad de vida laboral, ética de servicio y el bien común. Además de otras dimensiones y valores abordados, presentan una tendencia a la satisfacción total, como se evidencia en la Figura 14.

Este apartado no solo muestra la satisfacción del trabajador frente a los servicios de gestión humana; también refleja la percepción que tiene el trabajador de forma general acerca de la organización ante otras organizaciones, mostrando que BIOSERVICIOS S.A.S. puede gozar de buena estima, imagen y reputación por parte de sus trabajadores.

Figura 14

Gestión de servicios de talento humano BIOSERVICIOS S.A.S.



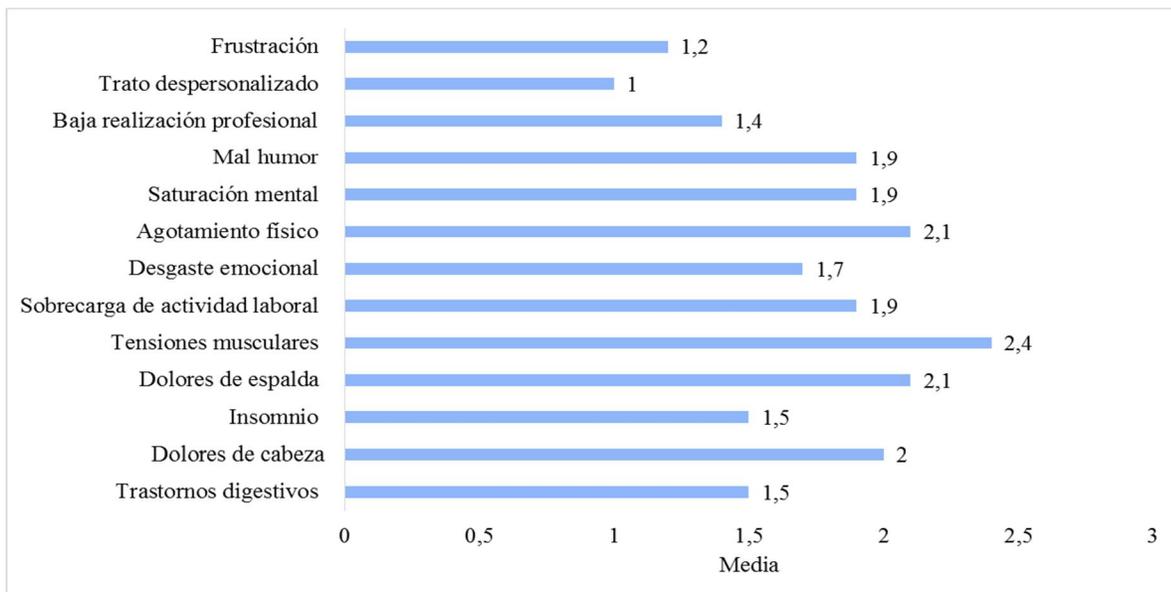
Salud física y emocional

La aplicación del instrumento permitió indagar por una dimensión de gran importancia para comprender el desempeño laboral, que corresponde a las experiencias físicas y de agotamiento. Esta parte del instrumento califica con una puntuación de 0 a 6, donde 0 es nunca y 6 es siempre. Frente a esta dimensión salud física y emocional, las respuestas de los trabajadores (Figura 15) muestran una mayor incidencia en los síntomas de dolor de espalda, tensiones musculares y agotamiento físico. Estos síntomas son muy congruentes con las características

propias de la tarea de las personas operativas, puesto que la ejecución de la labor es 100 % de interacción y activación física. En cuanto a salud emocional, se encontraron los puntajes medios en la incidencia de desgaste emocional, saturación mental e insomnio, mostrando que todavía no es una variable persistente pero que puede llegar a ser un factor de riesgo que afecte el desempeño y la percepción del trabajador frente a la calidad de vida laboral, gracias a la situación mental y desgaste que puede producir la falta de descanso que provoca el insomnio. Las respuestas evidencian que los trabajadores pueden sentir agotamiento o fatiga, esto puede verse correlacionado con el hecho que los trabajadores sientan que pueden sentir una satisfacción media frente a sus aportes en el desarrollo de objetivos. De esta manera se podría dilucidar que estas experiencias físicas negativas afectan el rendimiento de los colaboradores, pudiendo darse incluso casos de ausencias laborales por estas condiciones físicas.

Figura 15

Experiencias físicas de los trabajadores de BIOSERVICIOS S.A.S.



Fase interpretativa

De acuerdo con los datos anteriormente expuestos y teniendo en cuenta que la calidad de vida laboral comienza a tomar importancia frente a la necesidad de humanizar el entorno laboral, viendo al individuo como un ser con necesidades biológicas, psicológicas y sociales, la CVL se toma como una variable determinante en el aumento de ausentismo en una empresa y, al mismo tiempo, se entiende como la generadora de una estrecha relación con la responsabilidad social de las empresas. Esto debido a que:

La responsabilidad social de la empresa y la calidad de vida laboral de alguna manera se pueden cumplir desde el momento en que la empresa actúa con responsabilidad social y también le preocupa la calidad de vida de sus empleados, y por lo tanto la implementación de diversas acciones de manejo para este propósito. (Ferreira y Porto, 2018, p. 4).

Abarcando este concepto desde términos más amplios, se establece que la calidad de vida laboral implica una variedad de condiciones relacionadas con el trabajo, tanto directa como indirectamente, alcanzando incluso un plano subjetivo; por lo que se comenzaría a hablar de múltiples factores como los horarios, tipos de contrato, salario, responsabilidades directivas, clima laboral, bienestar y servicios, posibilidades de estudio formal, oportunidades de ascenso y relaciones interpersonales. En otras palabras, todas estas condiciones tan diversas no se excluyen entre sí mismas ya que influyen en la motivación y satisfacción que puede tener un colaborador, y cuando estas condiciones no son adecuadas, los colaboradores desde su punto de vista subjetivo no logran experimentar bienestar ni una verdadera CVL, y en algunos casos puede devenir en ausentismo laboral.

Ahora bien, teniendo en cuenta este panorama y cumpliendo con el objetivo de conocer la percepción de la CVL de los trabajadores de BIOSERVICIOS S.A.S., se evidencia que, más que

la influencia de los factores externos al ambiente empresarial, se perciben como factores clave que influyen en el ausentismo de los colaboradores la satisfacción laboral, la motivación, la edad, las condiciones de salud y las relaciones laborales.

Con relación a la satisfacción laboral y la motivación de los empleados, surge la asignación del cargo como un punto importante que presenta una tendencia de mayor insatisfacción en los hombres con cargos administrativos, respecto a las mujeres con el mismo cargo o a aquellas que se desempeñan en el área operativa. Esto sucede posiblemente porque para los hombres el cargo asignado no genera motivación y/o satisfacción, no se ajusta a las aspiraciones que prevían del puesto de trabajo o pueden sentir que no adquieren un verdadero crecimiento laboral.

En este mismo sentido, cumpliendo con el objetivo de identificar el ausentismo laboral en los trabajadores de BIOSERVICIOS S.A.S., la edad es otro de los factores que se presentan y se puede percibir como generador del ausentismo laboral, puesto que, como se evidenció en los resultados, esta se articula con la irritabilidad que sienten los empleados en los cargos ocupados. Al tenerse en cuenta el rango de edad de 26 a 35 años, Melamed et al. (1995) enlazan este periodo de tiempo de los seres humanos con el aumento de ocupaciones y responsabilidades, llevando así a la persona a sufrir enfermedades físicas y mentales, como consecuencia de altos niveles de estrés y de sobrecarga laboral. En este sentido, Flórez (2014) menciona que el ausentismo laboral puede estar fundamentado en estas consecuencias. Respecto a Melamed et al. (1995), se evidencia que hay discrepancias en los resultados de ambos estudios, ya que para ellos los índices de ausentismo eran mayores en las mujeres, mientras que los resultados de la presente investigación señalan una mayor postura negativa y ausentismo por parte de los hombres, específicamente en los hombres mayores de 30 años.

Además, se percibe que el ausentismo puede darse también por carencia de buenas relaciones laborales, en las que se establezcan límites y se reconozca la labor desempeñada de cada trabajador sin importar su función o cargo, lo cual acompaña la comunicación asertiva tanto a nivel vertical como horizontal dentro de la organización. Y al no generarse este tipo de relaciones interpersonales cambia la percepción del entorno, la satisfacción, la motivación y la CVL percibida por parte de los colaboradores frente a la organización completa. En concordancia con lo anterior, Suescún et al. (2016) reconocen la necesidad de la creación de programas en las empresas que estén enfocados a la intervención y a mostrar la importancia de la percepción y valoración del individuo. La creación de programas o intervenciones en la sinergia motivacional y cohesión de equipos se ve como necesidad, de acuerdo con los resultados de las condiciones de trabajo, donde se evidenció una falta de reconocimiento de los trabajadores en su entorno. Trabajar en este aspecto de reconocimiento, de forma progresiva, puede generar una cultura de reconocimiento del otro, aumentando considerablemente la calidad de vida laboral.

Acorde con los hallazgos relacionados, se evidencia la importancia de la unidad de gestión del talento humano en la organización. En cuanto a los resultados analizados, se identifica la necesidad de implementar programas integrales que aboguen por mejorar las relaciones interpersonales, y generar satisfacción y motivación en el trabajo a partir de las labores que realizan los colaboradores, para mejorar expresiones como: “Muchas veces estamos donde debemos estar, pero no siempre donde quisiéramos estar”

Cumpliendo con el último objetivo de evidenciar la relación existente entre CVL y ausentismo laboral, se pueden determinar los factores que inciden en el ausentismo laboral encontrados en los datos recolectados. Estos son: la falta de reconocimiento del trabajo por parte de sus pares o personas usuarias, el compañerismo, la organización general del trabajo,

mostrando un nivel de inconformidad sobre la logística de las tareas asignadas y el pago representativo por ellas; a su vez, la falta de participación en las decisiones organizacionales, dándoles una sensación de que no son escuchados por sus superiores en algunas ocasiones y una escasa probabilidad de acceder a una promoción laboral. Presentan una muy baja satisfacción la sensación de estancamiento y frustración laboral, puesto que no se cumple con los factores de motivación que menciona Maslow (1954), como son la estima, el reconocimiento y la autorrealización, provocando deterioro en la calidad de vida laboral.

Lo anterior impacta en el ausentismo laboral desde procesos de incapacidad médica. Los síntomas que más experimentan los trabajadores de BIOSERVICIOS S.A.S., son el dolor de espalda, tensiones musculares y agotamiento físico. También nos muestra como un factor de riesgo a futuro la salud emocional o mental por incidencia de desgaste emocional, saturación mental e insomnio, que pueden ser causantes de accidentes laborales, ya que estas alteraciones emocionales y la falta de sueño alteran los sentidos y coordinación de un ser humano.

Partiendo de lo anterior, el análisis de resultados permite relacionar la CVL y el ausentismo laboral en la empresa BIOSERVICIOS S.A.S. con la motivación y la satisfacción brindadas por la organización, la cual no se enfoca exclusivamente en el recurso humano para lograr sus objetivos, sino que también presta especial atención a la productividad.

Consecuentemente, Barroso (2012) menciona que la productividad se “correlaciona positiva y significativamente con los esfuerzos de CVL, lo cual a su vez se relaciona significativamente con menores porcentajes de rotación y ausentismo” (p. 12).

Debido a lo anterior, se encuentra que la satisfacción y la motivación en el trabajo, por parte de las personas jóvenes, es mayor que las de las personas mayores. Así pues, se evidencia en los colaboradores jóvenes altos deseos por cumplir su trabajo a cabalidad sin interponer

ninguna resistencia, excusa o sentimiento negativo, denotando una mayor flexibilidad y un mayor alcance respecto a cumplir con las metas establecidas. Desde el ámbito personal presentan un fuerte deseo por superarse.

Cabe señalar que esta tendencia también puede aplicarse a una parte del personal mayor de 30 años. Por ejemplo, las mujeres que llevan laborando más de 20 años en la empresa perciben sus labores realizadas más satisfactoriamente, sean del área administrativa o del área operativa, proporcionando más seguridad, tranquilidad, bienestar, confianza, claridad, optimismo y utilidad. Esto, con base en la motivación mencionada por Barroso (2012), representaría menores cifras de ausentismo en la empresa, exceptuando las causas médicas, ya que en muchos casos la sobrecarga laboral afecta y enferma al personal y no permite que se cumplan las labores de una manera satisfactoria.

Sin embargo, el cargo operativo podría tender al ausentismo ya que expresan en múltiples ocasiones que se sienten frustrados por el trato recibido por parte del personal administrativo y de otras áreas, y por la incapacidad de superación personal y laboral que perciben desde sus puestos de trabajo, como se presenta en el siguiente testimonio: “Un cambio por parte del personal administrativo, teniendo en cuenta los empleados y el trato digno que merecemos, teniendo en cuenta la solución y productividad de los mismos, y brindando la oportunidad de crecer profesionalmente a los empleados”

Construcción de sentido

Uno de los resultados obtenidos por la investigación realizada permite afirmar que la alta rotación observada en la empresa se debe a el clima y las condiciones laborales como la desmotivación, debido a las largas jornadas laborales, al cansancio físico y emocional que esto

genera, así como también a que la capacitación recibida se percibe como inapropiada, y a la remuneración económica.

La calidad de vida laboral actual, siendo las mujeres las de mayor inconformidad, están tan insatisfechas que desean cambiar de trabajo. Vale la pena decir que la población juvenil es identificada como la más insatisfecha laboralmente en comparación a la población adulta; es por esta razón que son más propensos a cambiar de trabajo. Teniendo en cuenta que el grupo poblacional que emplea esta compañía se ubica dentro de este rango de edad juvenil, representa un factor de riesgo para la rotación dentro de la misma.

Según Baquero et al. (2018, p. 14) “el 28,3 % de los asalariados entre 14-25 años tienen más propensión al cambio de trabajo, en comparación con asalariados entre 26-45 (21,8 %) y más de 45 años (14,1 %).”

Por otro lado, la alta rotación de personal genera gran impacto en la empresa, debido a los costos económicos que conlleva todo el proceso de reclutamiento, selección y capacitación a los nuevos colaboradores de la compañía, además de la inversión que la empresa ha hecho en la dotación que se entrega al personal que ingresa. Sin dejar de lado el tiempo que se invierte en cada proceso de entrenamiento e inducción en los respectivos centros de costo asignados.

Conclusiones

En este caso, no se pretende brindar datos estadísticos de ausentismo en la empresa BIOSERVICIOS S.A.S., pero sí se proporciona una interpretación de los datos y las posibles causas del ausentismo con base en la percepción de CVL, motivación y satisfacción por parte de los empleados. A partir de los hallazgos que se desprenden del procesamiento de la información, se evidencia la necesidad constante del reconocimiento de lo humano y de fortalecer las

relaciones interpersonales, pues, en últimos términos, el recurso humano es lo que hace que las empresas no se determinen solamente en términos de productividad, sino que el éxito también se soporta en la calidad humana, ya que es un enfoque que permite que sus labores vayan en pro de la salud y bienestar de los empleados.

Especialmente estas relaciones interpersonales deben fortalecerse en un sentido jerárquico o vertical, con el fin de que las personas en los cargos administrativos entiendan la importancia de los cargos operativos. Este punto es de especial interés porque, desde lo alto de la jerarquía, el gerente debe ser un ejemplo a seguir y espera que sus subordinados interioricen los valores de la organización y aprendan de una cultura organizacional enfocada en el recurso humano y en el bienestar. Este punto puede ser el más importante, ya que, al no darse estas condiciones de manera adecuada, disminuye el compromiso laboral y por lo tanto puede influir en el ausentismo laboral.

Por otro lado, la CVL es percibida por los empleados hombres, mayores de 30 años, como no tan buena, debido a la naturaleza de sus cargos y a la poca compatibilidad que estos tienen con sus propias expectativas, limitando así el crecimiento de los colaboradores al interior de la empresa y contribuyendo en cierta medida a que no haya buena satisfacción ni motivación en el trabajo.

Consecuentemente este factor puede estar relacionado con el ausentismo laboral, el cargo que ocupa el empleado y las funciones que realiza que no le generan satisfacción ni un sentido de pertenencia o responsabilidad. Es decir, desde la percepción del empleado, sus objetivos personales tienen poco o nada que ver con los objetivos organizacionales, lo cual genera sentimientos negativos respecto a la organización y tiene como consecuencia diferentes escenarios, dentro de los cuales está el ausentismo. Además, este punto del poco reconocimiento

que sienten los empleados hombres mayores de 30 años en BIOSERVICIOS S.A.S. puede ubicarse como una falencia que también está en la gerencia.

Finalmente, se puede decir que hay cierto desconocimiento de los empleados acerca de sus intereses y relaciones interpersonales, que trascienden la estructura organizacional formal, lo cual nos lleva a la posible conclusión de que el enfoque predominante en BIOSERVICIOS S.A.S. es el de productividad y el factor humano.

La gerencia del talento humano establece que, para que una organización crezca y se desarrolle, primero se debe fortalecer lo humano, tener un alto nivel de satisfacción y felicidad, para que las labores que se ejecuten sean correctas y de alta calidad, reflejándose esto en la productividad y servicio, y, por ende, en el crecimiento económico de la organización. La pérdida económica que causa el ausentismo laboral es significativa; es más sustentable, económicamente hablando, potencializar el factor humano y evidenciar disminución en el ausentismo laboral.

Como recomendación se destaca la necesidad de implementar programas que trabajen la sinergia motivacional, la cohesión de equipos, la comunicación ascendente y descendente, así como también implementar programas de crecimiento interno, desde el análisis de los perfiles y la posible proyección dentro de la organización, para que BIOSERVICIOS S.A.S., no busque personal externo, si el interno tiene las competencias para asumir nuevos retos, que promuevan su competitividad.

Referencias

- Baquero, J. P., Londoño, D. I., Ortega, J., Salazar, M., Ospina, V., Rodríguez, P., García, A. y Guataquí, J. C. (2018). *Perfil actual de la informalidad laboral en Colombia: estructura y retos*. Observatorio Laboral LaboUR1 1.
- Barroso, F. (2012). *Calidad de vida laboral vs. rotación, ausentismo y productividad, un estudio en 103 empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán*. Trabajo presentado en XVII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática.
- Bermúdez Restrepo, H. L. (2011). La inducción general en la empresa. Entre un proceso administrativo y un fenómeno sociológico. *Universidad & Empresa*, 13(21), 117-142
- Blanch, J. M., & Cantera, L. M. (2009). El malestar en el empleo temporal involuntario. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(1), 59-70.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622009000100007&lng=es&tlng=pt.
- Blanch, J.M., Sahagún, M., Cantera, L., y Cervantes, G. (2010). Cuestionario de bienestar laboral general: estructura y propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), pp.157-170.
- Blanch, J.M. (2014). Calidad de vida laboral en hospitales y universidades mercantilizados. Universidad autónoma de Barcelona, *Papeles del Psicólogo*, 35(1), pp.40-47.
- Escobar, J.L. (2013). *Ausentismo laboral en las organizaciones*. Memorias, Primer Congreso Estatal de Ciencias Administrativas.
- Fernández Ríos, M. (1999). *Diccionario de RRHH. Organización y dirección*. Díaz de Santos.
- Ferreira, R. y Porto, A. (2018). La calidad de vida en el trabajo y el ausentismo como indicadores de resultado de gestión hospitalaria. *Ciencias Administrativas*, 11(6).
<https://doi.org/10.24215/23143738e015>
- Flórez, M. (2014). *Estrés laboral en empresas de producción* [Trabajo de posgrado, Universidad de Manizales].

- García-Rubiano, M., y Forero-Aponte, C. (2016). Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá – Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(1), pp.79-90.
- García Sanz, V. (2012). *La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables*. [Tesis de posgrado, Universidad de Valladolid]
- Genesca, E. (1977). *Motivación y enriquecimiento del trabajo, sus repercusiones sobre la productividad*. Editorial Hispano Europea.
- Gomero, R. L. (2013). Absentismo laboral de origen médico en el Hospital Toquepala en el 2001. *Revista Médica Herediana*, 15(2), 95-96.
- Granados, P. (2013). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI*, 14(2), 271-276. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. [Trabajo de pregrado, Universidad Nacional de Cuyo]. <https://bdigital.uncu.edu.ar/4875>.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a. ed.). McGraw Hill.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland: World Publishing Company.
- Maccoby, E. E. (1984). Socialización y cambio evolutivo. *Child Development*, 55(2), 317–328. <https://doi.org/10.2307/1129945>
- Martínez, M. (2010). De la calidad de vida laboral a los riesgos psicosociales. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 28, 5-55.
- Martínez, P. (2015). El “enfoque de las capacidades” de Martha Nussbaum frente al problema de la ética animal. *Veritas*, 33, 71-87.
- Martínez-López, E., y Saldarriaga-Franco, J. (2008). Inactividad física y ausentismo en el ámbito laboral. *Revista de Salud Pública*, 10, 227-238
- Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*. Harper & Row.

- Melamed, S., Ben-Avi, I., Luz, J., y Green, M. S. (1995). Objective and subjective work monotony: Effects on job satisfaction, psychological distress, and absenteeism in bluecollar workers. *Journal of Applied Psychology*, 1, 29–4.
- Mendoza, R. (2015). Antecedente investigativo: Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público. *Revista Médica de Chile*, 143(8), 1028-1033
<http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872015000800010>
- Morales, M. (mayo 1 de 2018). Nivel de satisfacción de trabajadores colombianos con su empleo. El Tiempo. <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/nivel-de-satisfaccion-de-trabajadores-colombianos-son-su-empleo-211956>
- Niño, E. A. (2009). Contrahegemonías étnicas en el neoliberalismo., resistencias y propuestas alternativas al modelo neoliberal en Colombia. *Ciencia Política*, 4(8), 70-71.
- Nicholson, N. (1977). Absence Behavior and Attendance Motivation: a Coneptual Synthesis. *Journal of Management Studies*, 14(3), 231-252.
- Nussbaum, M. (2012). *Crear capacidades. Propuesta para el desarrollo humano*. Paidós.
- Organización Internacional del Trabajo -OIT. (1996). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Alfaomega.
<http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Porret, G. M. (2012). El ausentismo laboral en la empresa privada española. *Revista Técnico Laboral*, 34, 5-81. <http://revista.univa.mx/n51/Art.Francisco.html>.
- Quichot, V. (2015). El “enfoque de las capacidades” de Martha Nussbaum y sus consecuencias educativas: Hacia una pedagogía socrática y pluralista. *Teor. Educ*, (27), 45-70.
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (1996). *Administración*. Prentice Hall Hispanoamericana.
- Sader, E., y Gentili, P. (Comps.). (2003). *La trama del Neoliberalismo: Mercado, crisis y exclusión social*. CLACSO.
- Sanín, A. (2012). *Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios*. Castellón: Universidad Jaume I.

- Segurado, A., y Agulló, T. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. Universidad de Oviedo. *Psicothema*, 14(4), 828-836.
- Suescún-Carrero, S., Sarmiento, G., Álvarez, L., y Lugo, M. (2016). Calidad de vida laboral en trabajadores de una empresa social del Estado de Tunja, Colombia. *Revista Médica*, 22(1), 14-17.
- Yáñez, R., Arenas, M., y Ripoll, J. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral. *Liberabit. Revista de Psicología*, 16(2), 193-201
- Walton, R. (1973). Quality of working life: what is it? *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21
- Weinert, Ansfried. (1985). *Manual de psicología de la organización: La conducta humana en las organizaciones*. Herder.