

**SENTIDO Y CALIDAD DE VIDA LABORAL  
EN EMPRESAS DE FAMILIA  
DEL SECTOR HOTELERO**

**CLAUDIA PATRICIA BLANDÓN GARCÍA**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES  
MAESTRÍA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
XII COHORTE  
MANIZALES  
2016**

<b>Tabla de contenido</b>	<b>Pág.</b>
<b>1. Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Planteamiento del problema.....</b>	<b>10</b>
<b>3. Marco teórico Calidad de vida Laboral.....</b>	<b>16</b>
<b>4. Materiales y métodos.....</b>	<b>58</b>
<b>4.1 Tipo de estudio.....</b>	<b>66</b>
<b>4.2 Caracterización de la muestra.....</b>	<b>67</b>
<b>4.3 Instrumento y captura de la información.....</b>	<b>70</b>
<b>5. Análisis de resultados.....</b>	<b>90</b>
<b>6. Discusión de resultados.....</b>	<b>92</b>
<b>7. Conclusiones.....</b>	<b>97</b>
<b>8. Recomendaciones para las empresas de familia del sector hotelero.....</b>	<b>101</b>
<b>9. Recomendaciones para los gerentes.....</b>	<b>102</b>
<b>10. Bibliografía.....</b>	<b>103</b>

## Indice de tablas y cuadros

Tabla 1. Resumen Autores y Modelos que integran la relación familia-trabajo.....	20
Cuadro 1 Esquema de la Calidad de Vida laboral.....	21
Tabla 2 Autores Calidad y sentido de vida laboral.....	27
Cuadro 3 Diseño de la investigación.....	59
Cuadro 4 Cuadro 2 Información sobre la unidad de análisis del estudio.....	61
Tabla 3 Características generales de la población objeto de estudio.....	62
Cuadro 5 Categorías para el análisis cualitativo.....	64
Tabla 5. Proporción de empresas de familia del sector hotelero con programas que fomentan el buen uso del tiempo libre.....	74
Tabla 6. Proporción de empresas de familia del sector hotelero con condiciones buenas del entorno laboral.....	74
Tabla 7. Proporción de empresas de familia del sector hotelero con programas de bienestar definidos dentro de su política empresarial.....	75
Tabla 8. Proporción de empresas de familia del sector hotelero con inconvenientes relacionados al acoso sexual y laboral.....	75
Tabla 9. Proporción de empresas de familia del sector hotelero que promueven la toma de decisiones y la equidad de género.....	75

## 1. Introducción

***El hombre se autorrealiza en la misma medida en que se compromete  
al cumplimiento del sentido de su vida.***

***Victor Frankl***

El ser humano trabajador, constantemente está colmado de desafíos, inquietudes, que le conducen al conocimiento de sí mismo, a la realización y búsqueda de la satisfacción, la felicidad y el bienestar laboral, ésta búsqueda intrínseca lleva en sí el anhelo de conquista, de encontrar el sentido a su trabajo, con la cual desarrolla un amplio autoconocimiento que sabiamente le llevará a configurar la Calidad de Vida Laboral (CVL). Investigamos el sentido, somos constructores de sentido, investigación que generó como hilo conductor la relación entre el desarrollo de su misión en el trabajo y su felicidad. La investigación tuvo un sentido humano en el trabajo, construir humanidad dándole sentido al acto donde se potencia al Ser humano como trabajador, en la construcción de la CVL, término que surge inicialmente en el mundo académico en 1947, y aparece al final de los años 60 para llamar la atención de la calidad deficiente en los centros de trabajo, tanto en Estados Unidos como en Europa. En 1972 se consolida como movimiento, enfatizando la búsqueda de soluciones para los problemas del entorno laboral, potenciándose en la década del 70 con el fin de determinar acciones que beneficien el sistema general de la empresa, y el entorno del trabajo a través de la valoración del propio trabajador, desde entonces, han sido distintas las concepciones de CVL y numerosas las organizaciones gubernamentales, instituciones privadas y empresas que se han ocupado de la misma. A partir del año 90, debido a los avances tecnológicos, fuente de competitividad internacional

y también de los avances científicos, la temática de CVL, pasa a estar más frecuentemente asociada a las discusiones sobre productos, procesos, sistemas y servicios de calidad, mientras tanto, Michael E. Porter, quien es una autoridad líder en estrategia competitiva y desarrollo económico de las naciones, estados y regiones, así como de la aplicación de principios de competitividad a problemas sociales tales como cuidado de salud, el medio ambiente y responsabilidad corporativa, fue el primero en estructurar y sistematizar un cuerpo teórico en torno al concepto de competitividad, define la competitividad como: “La capacidad para sostener e incrementar la participación en los mercados internacionales, con una elevación paralela del nivel de vida de la población. El único camino sólido para lograrlo, se basa en el aumento de la productividad. (Porter, 1990).

A pesar de que, como se advierte en la anterior acepción, Porter incluye como una unidad importante de la competitividad el factor humano, comúnmente, al abordar este concepto, se omite la necesidad de lograr de manera análoga la elevación del nivel de vida de la población, la CVL, elemento que constituye uno de los pilares de la productividad y consecuentemente, de la competitividad.

La revisión teórica demuestra que el término CVL ha caído en desuso y fue reemplazado por otros actuales como bienestar subjetivo, clima laboral, salud en el trabajo, contrato psicológico. Sin embargo, las investigaciones de Harter, (2002), Yen y Niehoff, (2004), Denison, Haaland y Goelzer, (2003) resaltan de manera general los efectos del bienestar subjetivo y del clima en el trabajo en el desempeño y resultados empresariales, coinciden con los objetivos básicos de la CVL al integrar el desarrollo personal y organizacional. Esto aduce que la temática sigue siendo relevante y actual, un ejemplo es la reaparición de investigaciones sobre la felicidad en el ámbito laboral la cual vincula el bienestar subjetivo del empleado, definido como funcionamiento psicológico óptimo, con desempeño laboral eficaz. No obstante, en tales estudios se enfatiza la relación entre desempeños y la predisposición de los trabajadores a estados emocionales positivos, enganchado a un propósito de vida, a una misión y a un sentido de vida

laboral. Este ámbito se acerca a una dimensión más psicológica de la CVL, de gran importancia para explicar la complejidad de la vida en los centros de trabajo.

Por tal motivo, es de suma importancia establecer como categoría fundamental en el mundo de trabajo, la CVL como eje principal y desarrollo primordial de las empresas con el fin de proporcionar ambientes de bienestar para el logro de los objetivos de la empresa, la competitividad y la satisfacción holística de los trabajadores.

En el mundo laboral, podemos identificar la CVL desde dos perspectivas: Primero como concepto y filosofía de organización del Trabajo cuyo fin es mejorar la vida del trabajador desde la perspectiva de la organización y segundo desde la perspectiva subjetiva del trabajador, como la composición de necesidades, intereses, y percepciones acerca de su organización, las condiciones de ambiente cotidiano y de trabajo: La percepción favorable de apoyo y promoción de su satisfacción, por medio de los sistemas de recompensas, seguridad laboral y oportunidades de crecimiento, y el sentirse respaldado y cuidado por la organización, contar con las condiciones óptimas que faciliten la realización de las labores, la necesidad de satisfacer los deseos y expectativas personales, además de la necesidad de mantener buenas relaciones interpersonales.

Estas dimensiones tienen resultados significativos en la calidad de vida y en el equilibrio socioemocional y afectivo de los miembros de la empresa, es decir; en el bienestar psicológico, e impactan en la productividad y la continuación de las empresas. Integrando ambos enfoques, se obtiene el compromiso, la confianza y el control como aspectos claves en la organización para el desarrollo de CVL, y se constituyen en los factores que integran los cuatro ejes de abordaje para el logro de la CVL: bienestar general, ambiente, aspectos psicosociales y aspectos sociopolíticos.

Según Segurado y Agulló (2002, p. 831) el objetivo primordial de la CVL estriba en “alcanzar una mayor humanización del trabajo a través del diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, unas condiciones de trabajo más seguras y saludables,

y unas organizaciones eficaces, más democráticas y participativas capaces de satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros además de ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal”, aspectos que generan compromiso y satisfacción con el trabajo, autocontrol, responsabilidad y dignidad del trabajador, que propicia una mejor condición de vida en general.

La configuración de su ser en el quehacer se manifiesta mediante el trabajo, categoría central de la experiencia humana individual y social. De dicha actividad laboral provienen buena parte de los nutrientes económicamente necesarios para la supervivencia material de la mayoría de los seres humanos y también de los que han llegado a ser culturalmente imprescindibles para el desarrollo normal de la subjetividad en los planos psicológico, social, político y moral (Ardichvili y Kuchinke, 2009; Blanch, 2006; Drenth, 1991; Jahoda, 1982; Morse y Weiss, 1955; MOW, 1987; Ros, Schwartz y Surkiss, 1999; Super y Sverko, 1995; Warr, 1987; 2007). Por ello, las condiciones en que se realiza el mismo trabajo en las empresas de familia de servicios hoteleros, constituyen una referencia clave para la evaluación de la calidad de vida en general, en este contexto, las condiciones de trabajo son concebidas como el conjunto de las circunstancias y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales.

Los investigadores del campo laboral cada día mencionan la importancia de la satisfacción, la calidad de vida y el bienestar del trabajador en su ámbito laboral para que su desempeño y producción sean mejores. La literatura científica en general y la evidencia acumulada por publicaciones periódicas centradas monográficamente en el tema, como la Revista de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, ponen al descubierto que la configuración de este escenario incide no sólo sobre la calidad del mismo trabajo, sino también sobre el bienestar, la salud y la seguridad, la motivación, el compromiso, la satisfacción y el rendimiento laborales, las patologías profesionales, la eficacia y la eficiencia de las organizaciones y también sobre muchas de las disfunciones en

las mismas, como conflictividad, absentismo y presentismo, rotación, abandono, accidentalidad o enfermedades laborales (Alcover et al, 2004; Blanch, 2003; Peiró y Prieto, 1996).

En el quehacer diario laboral, en el encuentro consigo mismo, se generan reflexiones transcendentales para el propósito de vida, reflexiones que conllevan a buscar el sentido de vida laboral, por consiguiente; nace la pregunta imperante: ¿Qué determina el sentido y la calidad de vida en el desempeño de la labor de los trabajadores en empresas de familia de servicios hoteleros?, ¿De qué manera está alineado el sentido y la calidad de vida en el desempeño de la labor de los trabajadores en empresas de familia de servicios hoteleros?. Éste problema o ésta búsqueda de índole teórico – práctico del ser humano, viene desde la historia laboral asintiendo sobre la importancia del desarrollo del hombre en el mundo, al alcanzar poco a poco, tras luchas históricas su posición frente al logro de su calidad de vida laboral, acompañado de las características de un trabajo con sentido para quien lo ejecuta, en tres dimensiones: individual, organizacional y social. Para responder las anteriores preguntas, se ha realizó la presente investigación teórica y empírica, dichos estudios permitieron identificar aspectos clásicos de la CVL y analizar el sentido particular de cada trabajador en la influencia con la CVL. La incidencia de relaciones diversificadas de trabajo, muchas veces, puede llevar a los trabajadores a no identificarse con las actividades que realiza y a cuestionarse sobre sus significados y sentidos en el mundo laboral.

La presente investigación en las diferentes empresas familiares en el ámbito hotelero, pretende analizar, evaluar y detectar la CVL, con el fin de alcanzar mejores resultados en la organización. Investigar para la acción, crear conocimientos sobre la realidad social, es decir; sobre su estructura, las relaciones entre sus componentes, su funcionamiento, los cambios que experimenta el sistema en su totalidad o en los componentes observados y estructurados de la organización.

El objetivo principal de la investigación se centró en interpretar en el mundo del trabajo el sentido y CVL en las empresas de familia del sector hotelero, teniendo como objetivos específicos:

- \* Conocer la literatura de la calidad de vida laboral y el sentido que los trabajadores del sector hotelero le dan al trabajo.
- \* Identificar mediante acciones, instrumentos evaluativos y herramientas que permitan el autodescubrimiento de la labor, la responsabilidad del rol en cada uno de los trabajadores y la contribución de nuevos conocimientos frente al sentido de vida de sus trabajadores.
- \* Medir desde variables que corresponden a sentido y la Calidad de vida laboral en las empresas de familia que ofrecen servicios hoteleros en Manizales.

Se abordó la investigación a través del acercamiento a la empresa, el diálogo directo sobre la historia, evolución y conocimiento de la empresa, ahondando en el conocimiento de las relaciones humanas, mediante instrumentos y encuestas que permitieron adquirir información sobre la CVL, competitividad, responsabilidad social y aspectos particulares que llevaron a través de la observación directa y la investigación la cual permitió llegar a conclusiones y a estrategias para crear conocimiento, reflexiones en las relaciones y CVL de las empresas investigadas.

Se asumió un enfoque metodológico científico mixto combinando los métodos cuantitativo y cualitativo mediante el instrumento elaborado por los asesores de investigación de la maestría en Gerencia del talento Humano de la Universidad de Manizales, el cual nos permitió conocer a través de encuestas, preguntas abiertas y cerradas, la génesis de las relaciones en el campo laboral y la situación vivencial de la calidad de vida laboral en las diferentes empresas familiares, donde se logró una interpretación y comprensión de los estudios de caso.

Dando como resultado en la investigación Sentido y CVL en los trabajadores de empresas de familia de servicios hoteleros, en la percepción subjetiva, al

identificar el sentido laboral, como aquel trabajo que permite crecimiento, satisfacción personal al generar ingresos para las necesidades básicas de sus familias, aprendizaje, y fuente de identidad. En su relación con la organización la persona, el trabajo da sentido a aquella actividad considerada como útil, que permite establecer relaciones e inserción social. Ya en la dimensión social fue valorizado el trabajo como fuente de servicio que contribuye al desarrollo de la organización.

## **2. Planteamiento del problema**

Cada vez más las organizaciones, empresas y el mundo del trabajo en general, se preocupan por la CVL y el bienestar de sus trabajadores, sin embargo; estudios realizados como la Conference Board, se encontró que solamente el 45% de los trabajadores están satisfechos con su trabajo. La problemática de la CVL en Colombia, refleja en estudios realizados, que la firme recuperación de la actividad económica de los últimos años no ha sido acompañada por la adecuada mejora de los ambientes de trabajo. Todavía millones de colombianos activos laboran en ambientes de trabajo bajos situaciones contractuales poco envidiables. Por primera vez en Colombia, se estima una función de satisfacción en el trabajo donde se concluye que las relaciones contractuales atípicas tienen resultados negativos sobre ella. De esta forma, las disminuciones en los costos directos de la mano de obra, hecho posible por el convenio por fuera de la esfera del Código de Trabajo, resultan parcialmente compensadas por las pérdidas en términos de menor productividad. Un análisis completo de los costos y beneficios del trabajador, debería tener en cuenta, además de los costos relacionados con el riesgo de accidentes profesionales y la productividad, con las dificultades o relaciones que encuentran los trabajadores frente al rol que desempeñan, la competitividad, la responsabilidad social, el sentido de vida y la satisfacción labor para el beneficio de sí mismo y la organización.

Los efectos sobre la satisfacción en el trabajo han sido estudiadas bajo referencia de los siguientes aspectos y conclusiones: Clark (1996) concluye que tanto la temporalidad como el ejercicio de una segunda actividad laboral no tienen consecuencias significativas sobre la satisfacción en el trabajo. Por el contrario, según Leontaridi y Sloane (2001) tener un empleo permanente ayuda a ser más contentos en el trabajo. En las estimaciones de Oswald y Gardner (2001) el trabajo temporal afecta negativamente la satisfacción de los individuos. Igualmente, Kaiser (2002) encuentra que los trabajadores a término fijo, tanto de tiempo completo como de tiempo parcial, están menos satisfechos con sus trabajos y que los trabajadores permanentes de tiempo parcial experimentan más satisfacción. También encuentra que tener un segundo empleo hace que la ocupación principal sea más satisfactoria. Johansson (2004), por su parte, halla que el part-time involuntario tiene efectos negativos sobre la satisfacción en el trabajo.

Algunos autores como Frankl (1946) en su libro: “El hombre en busca de sentido”.

Una vida activa sirve a la intencionalidad de dar al hombre una oportunidad para comprender sus méritos en la labor creativa, el hombre que se hace consciente de su responsabilidad ante el ser humano que le espera con todo su afecto o ante una obra inconclusa no podrá nunca tirar su vida por la borda. Conoce el “porqué” de su existencia y podrá soportar casi cualquier “cómo”.

Mihaly Csikszentmihalyi (1997) las actividades que exigen todo nuestro esfuerzo y concentración son las que garantizan la felicidad. Todos ellos fluyen en una “experiencia óptima” y no sólo han escapado a la ansiedad y al aburrimiento, sino que, al hacerlo, han logrado poner orden en el caos reinante de sus mentes. Todos ellos están experimentando el disfrute y además de que recordarán la experiencia como algo placentero, obtendrán de ella el estímulo adecuado para buscar nuevos desafíos y hacer que sus personalidades crezcan y se tornen más complejas.

Esa especie de epifanía, ese profundo sentimiento de alegría que han deseado durante largo tiempo y que representa la imagen de lo que quisieran que fuera la vida, no ha llegado a ellos por la gracia de su buena fortuna. Son ellos mismos, con el esfuerzo constante de sus mentes y de sus cuerpos, quienes han traspasado sus limitaciones y han propiciado una experiencia que va más allá del placer instantáneo de los sentidos, en el que se esconde la esencia de una vida feliz.

Salonova (2015) Esa vida organizacional plena vendría determinada por características fundamentales que son: Búsqueda de emociones positivas, desarrollo de talentos y aptitudes para multiplicarlas. Emplear las propias fortalezas satisfactoriamente para obtener gratificaciones auténticas, poner las fortalezas personales al servicio de algo que nos trascienda y de sentido. Se trataría de descubrir estas características potenciadoras, no sólo a nivel individual, sino también a nivel grupal, organizacional y social. Desde esta perspectiva es importante conocer por ejemplo, cuáles son los recursos de tarea (ej., autonomía), los recursos del ambiente social (ej., apoyo social entre los departamentos, servicios) y las prácticas organizacionales saludables; qué papel juegan las creencias positivas en el desarrollo de las propias competencias, cómo se desarrolla el compromiso con el trabajo, la felicidad tanto hedónica como eudaimónica (La felicidad eudaimónica es está asociada con la sensación de que la vida tiene sentido y de que tienes un propósito en la vida. La felicidad hedónica, en cambio, es aquella que se obtiene a través de la autogratificación, como la compra de determinados objetos, la comida, etc.) y la resiliencia en el trabajo y el bienestar psicológico de sus trabajadores.

Quienes coinciden que la CVL se expresa por el grado de satisfacción en la ejecución de la tarea realizada relacionada con el desarrollo del talento que cada hombre ejercita en el trabajo, logrando su cima cuando el trabajo se convierte en su primera necesidad vital, fase en el cual la motivación del ser humano es el placer en y por la obra que realiza, es intrínsecamente gratificante y donde su trabajo se funde con sus actos y se pierde la noción del tiempo y del espacio,

configurándose en un encuentro de sentido, de servicio, entrega, autoconocimiento, plenitud y felicidad.

Puedo percibir que frente a la satisfacción laboral, existen pocos estudios frente a un objetivo más allá y trascendental que le contribuya a su realización total como ser humano, que conciba vibrar con en su talento en la realización de la tarea, rol o ejercicio que realiza, algo que le conmueva y tenga un verdadero sentido, que le apasione, que lo ejecute desde las entrañas, porque además de ser su misión, es el encuentro consigo mismo en la ejecución de su quehacer, de su vivir para el encuentro de su felicidad.

El trabajo no puede verse solo como un medio para ocasionar o prestar un servicio, como un medio de vida, es mucho más: es un medio de transformación del Ser humano, de realización, de creación de valores, que permite lograr calidad de vida. El trabajo, es en sí un elemento esencial en la calidad de vida del individuo, ya que “la relación del hombre consigo mismo solo se hace objetiva y real para él a través de su relación con otro hombre”, y es precisamente en el centro de trabajo donde estas relaciones tienen su más alto de materialización, que le permite autoconocerse, ejercitarse y desarrollarse. Por consiguiente; surgen las siguientes preguntas: ¿Qué determina el sentido y la calidad de vida en el desempeño de la labor de los trabajadores en empresas de familia de servicios hoteleros?, ¿De qué manera está alineado el sentido y la calidad de vida en el desempeño de la labor de los trabajadores en empresas de familia de servicios hoteleros?. ¿Está alineado el sentido de vida con relación a la felicidad y la CVL?

Según Seligman (2000), las tres vías fundamentales a través de las cuales podemos iniciar o perseguir el camino de la felicidad son:

- **La vida placentera:** esta vía persigue aumentar las emociones positivas en el pasado, en el presente y en el futuro.
- **La vida comprometida:** se trata de la puesta en práctica de las fortalezas personales con el objetivo de desarrollar un mayor número de experiencias óptimas, de flujo de conciencia ("*flow*").

- **La vida significativa:** esta vía incluiría el sentido de la vida y el desarrollo de objetivos que van más allá de uno mismo.

La felicidad es un tema tremendamente subjetivo. Tema que genera más inquietud al saber que la felicidad y el bienestar van de la mano con la búsqueda del sentido y la configuración de ésta en la vida. Teniendo en cuenta que la CVL posee dos dimensiones, objetiva y subjetiva, la investigación se centró en la CVL subjetiva, ahondando más allá de la satisfacción con el puesto de trabajo, por consiguiente fue vital conocer las particularidades de cada trabajador frente a su sentido de vida en relación con el rol que desempeña para crear ambientes de trabajo más favorables y satisfactorios para los trabajadores.

Nick Marks (2012), creó una escala de medida para las organizaciones, con el fin de identificar el nivel que existe de felicidad en el trabajo, con el fin de buscar y potencializar el capital humano con la idea de crear individuos leales, creativos, líderes y comprometidos con la organización. Nicks asegura, que el 90% de la felicidad es un tema interno de cada persona y que si un trabajador es feliz, las probabilidades de éxito en lo profesional y en lo personal son mayores.

La teoría de la psicología positiva que vendría a ser según Selligman (2004), un cambio de perspectiva en la psicología porque desde el inicio de la misma se ha tratado a los pacientes desde un punto de vista de la enfermedad mental, y con ésta propuesta se intenta ver desde todos los ángulos positivos en donde se argumenta con significaciones de optimismo, felicidad y bienestar, los mismo que según Godoy (2004), son emociones positivas que están en un continuo juego de cómo vemos la vida ante circunstancias negativas y confrontadoras. Por otro lado, la Psicología organizacional, según Brunet (1999), ha estado continuamente ligada a la Psicología Positiva puesto que está potencializando el ser interno de las personas y enfocándose en la manera en que las mismas se desenvuelven en las organizaciones. Según el autor el manejo del departamento de talento humano

tiene el deber de velar por los individuos y construir escenarios apropiados para el desarrollo de la creatividad y la motivación diaria.

No sólo llevarse bien con el jefe, con los compañeros y desarrollar actividades creativas, acordes a la formación y en equipo, pueden convertir el trabajo en uno de los aspectos más felices de la vida; hay algo más allá y es la construcción de sentido que cada persona lleva consigo al lograr una CVL con más empoderamiento y realización de sí mismo con el fin de lograr plena Felicidad y satisfacción personal.

La felicidad se presenta como una plenitud a la que todos esperamos, y por tanto, carecemos. Por consiguiente estamos en continua búsqueda para la el logro de la misma.

Estas investigaciones han dado origen a un movimiento orientado a estudiar conductas positivas, al punto que algunos psicólogos notables, como Seligman y Csikszentmihalyi(2000) han propuesto una nueva disciplina o línea de investigación, que denominan Psicología Positiva.

En los primeros años del presente siglo encontramos una ciencia de la felicidad que se va consolidando en el ámbito académico. En junio del año 2000, se publicó el primer número del Journal of Happiness Studies, revista que, para el año 2011, contaba con un factor de impacto y en el año 2009 apareció el famoso informe Stiglitz (Stiglitz, Sen & Fitoussi, 2009), encargado por el presidente francés Nicolás Sarkozy; en este documento se promovía la idea de que los gobiernos deben orientar su gestión no solamente hacia el desarrollo económico, sino también, a lograr un mayor bienestar. En el año 2012, la Organización de las Naciones Unidas planteó la necesidad de un nuevo paradigma económico que se fundamentaba en la felicidad y el bienestar (United Nations, 2012). En la misma dirección, ese mismo año se divulgó el reporte de la Comisión para el Estudio y la Promoción del Bienestar en América Latina (Rojas et al., 2012).

### 3. Marco teórico Calidad de vida Laboral

La preocupación por la Calidad de la Vida en el Trabajo (CVL) adquiere un especial interés en la década de los años 70 en los Estados Unidos, donde obtiene el reconocimiento social e institucional gracias a las actuaciones del «Movimiento de CVL». Las reivindicaciones de este nuevo movimiento emergen de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo procurando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida. A partir de este momento, el tema de CVL se populariza tanto en los EE.UU. como en Europa, donde la trayectoria y los matices que adquiere el movimiento se alejan de los planteamientos iniciales unidos a la corriente del Desarrollo Organizacional, para recibir los influjos del enfoque Sociotécnico y de la Democracia Industrial. Debido a tales discrepancias ideológicas, el estudio de la CVL en Europa se identifica con la corriente de la humanización del trabajo, mientras que en los EE.UU. fiel a sus orígenes mantiene su denominación inicial como movimiento de CVL (Walton, 1973; Davis y Cherns, 1975; Suttle, 1977; Nadler y Lawler, 1983; Delamotte y Takezawa, 1984; entre otros).

Las acepciones más clásicas correspondientes a los inicios del Movimiento de CVL muestran una concepción de la CVL amplia y genérica apoyada en la valoración del trabajador con relación a su medio de trabajo, prevaleciendo términos como satisfacción laboral, experiencias en la organización, motivación por el trabajo, proceso de humanización, necesidades personales o vida privada (Walton, 1973; Katzell et al., 1975 y Suttle, 1977). Una década más tarde, la CVL empieza a tratarse desde el punto de vista de la organización haciendo alusión al conjunto de procesos y cambios en la dinámica organizacional que afectan al trabajador, y dan lugar a un nuevo vocabulario: eficacia organizacional, participación, solución de problemas y toma de decisiones, bienestar del trabajador, estrategias para incrementar los niveles de productividad y satisfacción laboral, aspectos operativos y relacionales del trabajo (Nadler y Lawler, 1983;

Delamotte y Takezawa, 1984; Turcotte, 1986; Sun, 1988; Fernández y Giménez, 1988; Robbins, 1989).

La CVL busca optimizar la eficacia y la eficiencia organizacional a partir de la humanización del entorno de trabajo, teniendo como referente el desarrollo del trabajador en todos los aspectos que lo afectan dentro de la organización; el término calidad de vida fue acuñado por Louis Davis en 1970 y por medio de él pretendía describir que deberían promover todas las organizaciones por el bienestar y la salud de todos sus trabajadores para que estos pudieran satisfactoriamente sus labores (Segurado&Agulló, 2002; Chiavennato, 2004; Gómez, 2010).

La CVL es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del trabajador, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal. (French, Wendell, 1996; 375)

Las definiciones más recientes (desde los años 90 hasta la actualidad) se caracterizan por la identificación de la CVL con la satisfacción que el trabajo le genera al trabajador manteniéndose más cercanas a centrarse en el individuo (Heskett, 1994; Fernández Ríos, 1999), y por otra parte las que, influidas por las nuevas formas de gestionar los recursos humanos, conceden un papel destacado a las organizaciones para determinar la CVL (Munduate, 1993; De la Poza, 1998; Lau, 2000).

Fernández Ríos(1999): 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.

Requena (2000), propone indicadores como: paga justa, libertad de expresión, igualdad, jornada de trabajo razonable, oportunidades de crecimiento, protección de los derechos del trabajador.

Oliveira (2003) señala que la CVL tiene categorías como: Remuneración satisfactoria, trato, carga de trabajo, estabilidad en el empleo, relación con los jefes, entorno físico del trabajo, autorrealización, demandas del trabajo y relación interpersonal.

El término de calidad de vida laboral según los autores Poza & Prior (1988, citado en Gamero, p.35, 2003) lo precisan como la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones objetivas como por ejemplo; seguridad e higiene laboral, trabajo, salud laboral, etc. y en condiciones subjetivas del trabajador en el sentido de cómo lo vive. Es un concepto multidimensional, ya que toma en cuenta los aspectos subjetivos y objetivos lo que permite que no exista un sesgo a lo que se refiere a la situación real del trabajo.

### **Principales perspectivas teóricas**

El estudio de la CVL se ha venido abordando bajo dos grandes perspectivas teórico-metodológicas: la calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva de la CVL psicológica (Davis y Cherns, 1975; Taylor, 1978; Elizur y Shye, 1990; González et al., 1996). Ambas difieren en cuanto a los objetivos en su propósito por mejorar la calidad de la vida en el trabajo, en los aspectos del entorno de trabajo que componen su objeto de estudio, en el foco de análisis en el que enfocan su interés y en el nivel de generalidad de sus análisis de la vida laboral.

La perspectiva de la calidad en torno al trabajo tiene como meta conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales. El eje de sus análisis será el conjunto de la organización entendida como un sistema, llevando a cabo un nivel de análisis macro, es decir, de los diferentes subsistemas que la integran. En cambio, la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica o subjetiva, muestra mayor interés por el trabajador, desarrollando un microanálisis de aquellos elementos puntuales que componen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo. Mientras esta segunda perspectiva teórica señala la importancia de los aspectos subjetivos de la

vida laboral y, por tanto, otorga al trabajador un papel destacado, la perspectiva de la calidad del entorno de trabajo subordina tales aspectos a las condiciones de trabajo y a los elementos estructurales de la organización.

En definitiva, ambos enfoques pese a compartir el objetivo común de mejorar la CVL, discrepan en cuanto a las metas perseguidas. La perspectiva denominada CVL psicológica o subjetiva, persigue fundamentalmente la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador anteponiendo los intereses individuales a los de la organización. Sin embargo, la perspectiva de la calidad de vida del entorno de trabajo mantiene la postura contraria: alcanzar una mayor productividad y eficacia organizacional como paso previo, sin el cual no sería posible satisfacer las necesidades y peticiones de cada trabajador.

Alusión a cada una de las perspectivas de CVL:

**Lo objetivo y lo subjetivo del entorno de trabajo:** la CVL estriba de todos aquellos elementos constitutivos del medio ambiente de trabajo (condiciones ambientales, organización del trabajo, contenido del puesto, horarios, salario, salud y seguridad laboral, ritmo de trabajo, etc.), la CVL por tanto, depende de la naturaleza y características de las condiciones de trabajo.

La dimensión subjetiva hace referencia al conjunto de percepciones y experiencias laborales que, de manera individual, originan realidades laborales características dentro de un mismo argumento organizacional. Este transcurso de construcción sociocognitiva del medio laboral, surge de un complicado sistema de relaciones y modos de interacción que establecen los trabajadores entre sí, y que les permite definir y operar (transmitir valores y creencias, compartir actitudes y pautas de comportamiento, construir símbolos y significados...) dentro de ese entorno laboral construido con el propósito de mejorar (promoción de la calidad de vida laboral).

**Trabajador / organización:** el enfoque de la vida laboral en una organización llevado a cabo desde un punto de vista del trabajador supone realizar un análisis micro centrado en el individuo, en los modos en que éste experimenta y percibe su ambiente de trabajo. Un análisis más global de la vida en el trabajo, requiere tomar

como foco de estudio a la organización en todos sus niveles, como sistema abierto y dinámico, y al conjunto de subsistemas que la componen. El punto de análisis condicionará el alcance del estudio de CVL y los indicadores necesarios para evaluarla.

**CVL psicológica o subjetiva / CV del entorno de trabajo:** las características propias y los recursos cognitivos con los que cuenta cada trabajador condicionan las actitudes, comportamientos y los modos de percibir, valorar e desentrañar las distintas facetas de su entorno de trabajo. Cómo experimenta cada trabajador su ambiente de trabajo establece la CVL y es esta valoración subjetiva o individual lo que denominamos CVL psicológica o subjetiva. La dimensión objetiva de la vida laboral correspondería a aquellas condiciones físicas, objetivas, o intrínsecas al puesto y al medio ambiente de trabajo proporcionando una mayor o menor CVL.

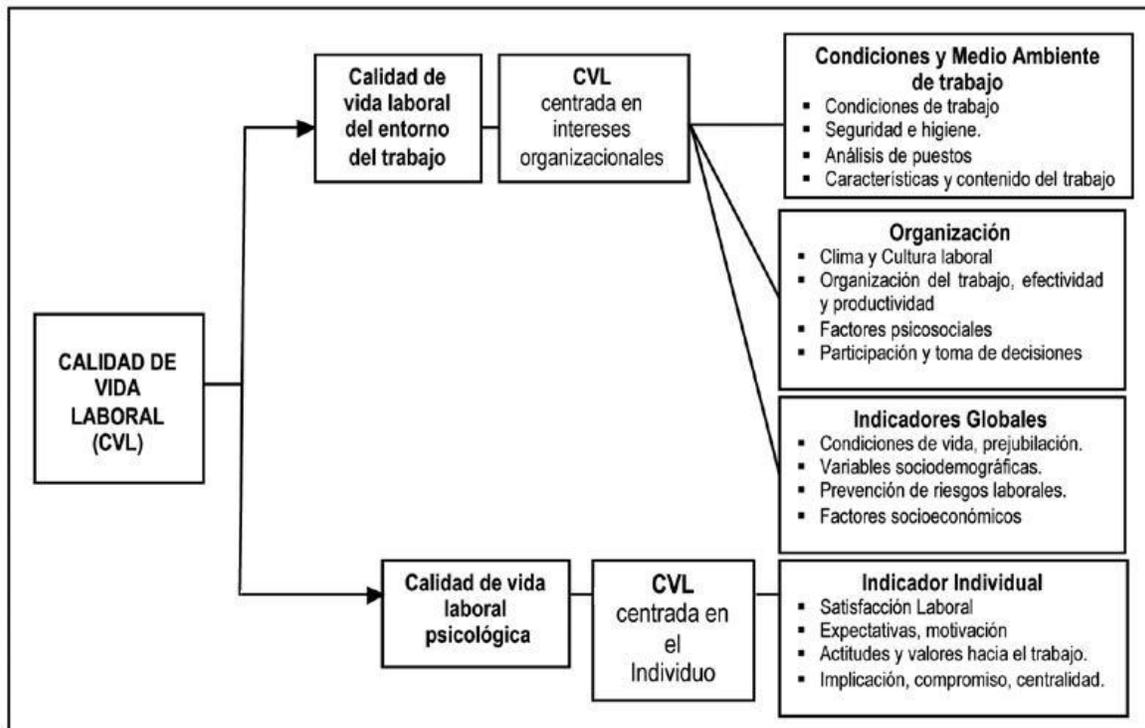
Tabla 1. Resumen Autores y Modelos que integran la relación familia-trabajo.

Autores	Modelos
Staines (1980)	Modelo de Desbordamiento que defiende que todo lo que ocurre en uno de los ámbitos es transferible en otro.
Evans y Bartolomé (1984)	Teoría de Segmentación que afirma, por el contrario, que el éxito en uno de ellos no tiene por qué interferir en la eficacia en otro tipo de ámbito.
Greenhaus y Beutell (1985)	Teoría del Conflicto nos indica que la satisfacción en el ámbito laboral requiere del sacrificio en los roles familiares y o viceversa.
Staines (1980)	Teoría de Compensación defiende que hay una relación entre el ámbito laboral y familiar, así como éntrela actividad laboral y el hecho de no trabajar en el sentido que una privación en el primero

	sería compensada por otras experiencias familiares o actividades no laborales.
Evans y Bartolomé (1984); PaytonMiyakazi y Brayfield (1976)	Teoría Instrumental sugiere que uno de los ámbitos (laboral o familiar) es el fundamental para conseguir ciertos logros y la satisfacción en el otro

Tomado de The future of the cohesion politic 2010

Cuadro 1 Esquema de la Calidad de Vida laboral



*Esquema de la Calidad de Vida Laboral. Fuente: Dra. María Margarita Chiang Vega - Karina Ayres Krausse Martínez. (2008)*

Entre los indicadores individuales están la satisfacción laboral, nivel de motivación, expectativas, actitudes y valores hacia el trabajo, implicación, compromiso, calidad de vida laboral percibida, la evaluación percibida por el trabajador, es decir, como lo experimenta y se desarrolla en su entorno de trabajo. etc. (Kanungo; 1984,

Bordieri; 1988, Efraty et al., 1991, Norman et al., 1995, Watson; 1993, Reímel; 1994, Diego et al., 2001).

Como lo afirman los autores (Blanch & Cantera, 2009) la objetivación incluye dos elementos: por una parte, la institucionalización del nuevo contexto laboral y por otra, su naturalización, que es aceptada como una realidad necesaria. La institucionalización se refiere a la materialización operativa por el New Management de un conjunto de dispositivos, códigos, normas, procedimientos y prácticas estructurales de la organización. La naturalización es la ejecución del discurso gerencial como realidad necesaria del modelo de organización empresarial. La subjetivación se refiere a las formas de pensar, sentir y actuar respecto a sí mismo y a los demás en el ámbito laboral, de acuerdo al paradigma imperante (Blanch & Cantera, 2009; Blanch & Stecher, 2009).

La objetivación y subjetivación son dos procesos del capitalismo organizacional relacionados recursivamente, de tal forma que conducen a una transformación de la experiencia laboral, es decir, del significado y sentido otorgado al trabajo y que dicho cambio en la subjetivación laboral genera una transición psicosocial hacia un pensamiento posmoderno característico de una sociedad de riesgo laboral, fundamentado en el cambio del escenario laboral (Antunes, 1995, 2005; Antunes & Alves, 2004; Bauman, 1999, 2006; Beck, 2002; Blanch, 2003; Blanch & Cantera, 2009; Blanch & Stecher, 2009; Castells, 2000; Recio, 1997; Sennet, 2000, 2001, 2006).

Según los autores Segurado, A. & Agulló, E (2002, pp.831-832) la calidad de vida laboral es difícil de definir y de operacionalizar, diversos autores identifican las posibles variables que afectan a la vida en el trabajo. Los límites proceden de orígenes teóricos y empíricas del contexto laboral. Locke (1976) lo ha definido como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. No se trata de una actitud

específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

Davis & Newstrom (2002) consideran que los estudios de satisfacción se encuentran concentrados principalmente en las partes más importantes de la organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera. Dentro de los aspectos significativos que involucran al concepto satisfacción laboral, se encuentran: la remuneración, el superior inmediato, la naturaleza de las tareas realizadas, los compañeros o equipos de trabajo, las condiciones de trabajo inmediatas. Además, factores claves que giran alrededor de la edad, el nivel ocupacional y el tamaño de la empresa.

Algunos autores como Lau, Ronald (2000) definen la CVL como “Condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad, laboral y oportunidades de desarrollo personal”

Aportando al desarrollo personal, Martín Seligman, psicólogo estadounidense, creador de la psicología positiva se centra en los aspectos positivos del comportamiento humano, las fortalezas de las personas, los grupos y las organizaciones, pretende comprender y facilitar la felicidad y el bienestar psicológico desde la investigación científica. la Psicología Positiva ayuda a conseguir los siguientes objetivos: alcanzar las metas personales y de la organización, conocer y activar las fortalezas personales, incrementar la felicidad y el bienestar psicológico, construir positividad alrededor de la persona, llegar al punto de inflexión positiva, desarrollar el optimismo y la esperanza, construir capital psicológico positivo, reflexionar sobre el sentido y significado de la vida y del trabajo, estimular el pensamiento creativo y lateral, florecer y prosperar como ser humano, como miembro de un grupo y en definitiva experimentar una transformación positiva radical.

Aquellas organizaciones que implantan esfuerzos sistemáticos, proactivos y planificados de buenas prácticas para mejorar la salud psicosocial y financiera de los trabajadores obtienen resultados organizacionales saludables, excelencia, proactividad, resiliencia, adaptación a los cambios. En este contexto, Marisa Salanova argumenta en su blog: lo importante que es hacer algo que tenga sentido para nosotros, que le de un significado a nuestras vidas, que hagamos algo que aporta valor, no solo a nosotros mismos sino a los demás, a la sociedad. Hay que buscar algo que nos diga algo, que nos remueva por dentro, que nos apasione, que nos haga vibrar, que estemos en flow mientras lo hacemos, que nos vayamos a dormir con la idea de que el día ha merecido la pena ser vivido, y que mañana el futuro nos permitirá seguir haciendo aquello que amamos. Cuando el trabajo que hacemos carece de sentido y significado tendemos a distanciarnos psicológicamente de él, y con el tiempo puede llevar a que la persona desarrolle el síndrome de burnout o quemarse por el trabajo. Agotamiento emocional, distancia mental del trabajo, y una creencia profunda de que somos ineficaces en lo que hacemos. El burnout es uno de las negras pesadillas que nos puede pasar. Invertir tanto tiempo de nuestra vida en algo que carece de sentido y significado para uno mismo es de las peores cosas que nos pueden pasar...

Tanto Locke como Davis & Newstrom entre otros, hacen referencia a los estados emocionales y satisfacción en la labor realizada en el trabajo, las anteriores acepciones se encaminan por los argumentos y la teoría de estado de flujo de Mihay expresar que, en palabras del propio Csikszentmihalyi (1992, p. 230), las actividades que llevan al “flujo” “son situaciones en las que una persona puede emplear libremente la atención para alcanzar sus objetivos, pues no hay ningún desorden que corregir ni ninguna amenaza para de la que haya que defenderse. Hemos llamado a este estado, experiencia de flujo”.

De lo anterior podemos deducir que el ser humano encontrará su estado de flujo, bienestar, felicidad y calidad de vida mediante el encuentro de su misión y el

desarrollo de ésta, así podrá encontrar su rol laboral alineado a la organización, permitiendo optimizar los recursos individuales u organizacionales.

Blanch (2003), 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: hace referencia con las condiciones de las labores a desarrollar (ambientales, técnicas, salariales, de estabilidad, de seguridad e higiene, de diseño de puesto, etc)

Subjetiva: relacionada a las percepciones y valoraciones sobre las condiciones laborales, el estrés laboral, el ambiente social (relaciones con los compañeros de trabajo y sus superiores) el clima organizacional, posibilidades de ascensos, etc.

La CVL no solo son las circunstancias objetivas como la seguridad, la higiene, el diseño confortable de la zona de trabajo, ni la percepción y valoración del ambiente laboral, a esto le sumo toda la capacidad intrínseca del ser humano como es del desarrollo de su conocimiento y la potencialidad de la misión a partir del desempeño de su labor de manera óptica, eficaz, que le contribuye a su felicidad y al ejercicio propio del desarrollo de su ser. Un trabajador puede estar en un ambiente agradable de trabajo, el clima laboral, el contexto organizativo, el contenido del trabajo, el significado del grupo y la apreciación personal del individuo donde hay armonía, seguridad, pero no necesariamente esas condiciones le proporcionan la Calidad de vida, ni la felicidad que le puede producir la manifestación y satisfacción que le produce la realización de la misión que ha descubierto en él, como puede ser la creatividad a través del arte, la habilidad para enseñar, el constante interés por indagar e investigar.

La calidad de vida laboral es el principio rector de toda la política laboral en el socialismo, ya que, en la misma medida en que el hombre se encuentre satisfecho en y con la labor que realiza:

- Su calidad de vida es superior.

- Su eficacia y eficiencia mayor.
- La fluctuación laboral disminuye.
- Se eleva la autoestima.
- Es más elevado el sentido de pertenencia y de dueño de los bienes del estado.
- Propicia un alto desarrollo de los valores éticos morales.
- Se aprecia y sustenta con mayor firmeza los ideales socialistas.
- Se dan importantes pasos en la conversión del trabajo en la primera necesidad vital del hombre.

Elemento fundamental para un alto nivel de calidad de vida laboral es la posibilidad real que tenga el individuo de ejecutar un trabajo en correspondencia con la capacidad y vocación que posee y donde la riqueza de contenido este presente:

- Contenido de elementos intelectuales.
- Necesidad de desarrollar iniciativas y creatividad.
- Autonomía.
- Variabilidad de situaciones.
- Dificultad, etc.1

Calidad de vida, como su nombre lo indica, vivir con la plena sensación que el propósito en la vida se configura a través del trabajo de manera eficaz, óptima y con bienestar humano, conduce a la satisfacción de los logros de manera altruista, CVL con satisfacción hacia la realización de la propia misión de cada persona. No solo un ser que produce sino un ser humano que se realiza a sí mismo y el desempeño integral que realiza en las organizaciones.

Tabla 2. Autores Calidad de Vida Laboral.

AUTORES	CALIDAD DE VIDA
<b>Herzeberg</b> (1923 - 2000)	<p>TEORIA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG</p> <p>Se localizan en el ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones dentro de las cuales desempeñan su trabajo. Los principales factores higiénicos son: sueldo, beneficios sociales, tipo de jefatura o supervisión que las personas reciben de sus superiores, condiciones físicas y ambientales de trabajo, políticas y directrices de la empresa, clima de relación entre la empresa y los trabajadores, reglamentos internos, etc. Se relacionan con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que la persona ejecuta. Los factores motivacionales se encuentran bajo control del individuo, pues se relacionan con aquello que hace y desempeña. El efecto de los factores motivacionales sobre las personas es profundo y estable. Cuando los factores motivacionales son óptimos, estos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando son precarios, estos evitan la satisfacción.</p>
<b>Martha Nussbaum (1947) Y Amartya Sen (1933)</b>	<p><b>“Agencia y estándar de vida”</b> Sen plantea la posibilidad de que el bienestar sea evaluado en función del estado de ser de una persona (su propia felicidad) o bien desde el punto de vista de la contribución que esta persona puede hacer al resto de la sociedad, coincidiendo de esta manera con las metas generales de la agencia. Por ello, el bienestar de un sujeto puede comprender además la “preocupación por otros”, pues hacer el bien puede permitir que una persona se sienta contenta o realizada y que estos sean logros importantes de funcionamiento. Es interesante la alusión que hace en este punto el autor al pensador clásico Adam Smith al referirse a determinados funcionamientos relevantes para el bienestar, que varían desde los elementales de alimentación hasta más complejos como lograr autorrespeto, participar en la vida de comunidad y hablar en público sin timidez.</p> <p>Calidad de vida mediante la capacidad definida como un</p>

	<p>conjunto de funcionamientos; estos funcionamientos están a su vez constituidos por n-tuplas (vectores) que combinan “quehaceres” y “seres” de cada persona. De este modo el nuevo enfoque es mucho más general y apropiado, por cuanto incluso permite evaluaciones parciales o particulares en los cuales, por ejemplo, ninguna noción del tipo de libertad influye en un logro determinado relacionado con dicha capacidad. Más aún, al procedimiento de igualar el valor de capacidad con “uno” de los elementos (un n-tuple o vector en particular) de ese conjunto, se le ha denominado “evaluación elemental”. El enfoque permitiría además evaluar el caso en que la persona puede actuar libremente y ser capaz de elegir no sólo porque tiene un mayor número de opciones y no sólo por enfrentar elecciones viables que consideren el mejor elemento disponible, como ocurriría en la teoría tradicional del consumidor. “Funcionamientos, capacidades y valores”</p> <p>Los funcionamientos corresponden a partes del estado de una persona, en especial aquello que ésta logra hacer o ser al vivir. La capacidad de un individuo muestra combinaciones alternativas de estos funcionamientos que puede alcanzar; así, la calidad de vida deberá evaluarse en términos de la capacidad para lograr funcionamientos valiosos. El autor ejemplifica estas ideas señalando que algunos funcionamientos son muy elementales, como estar bien nutrido, poseer buena salud, etc. a los cuales se les puede dar evaluaciones (ponderaciones) altas por razones evidentes.</p> <p><b>Libertad alcanzable</b> puede incluso ser mayor, pero con el sorprendente resultado de haber logrado menos; desde el punto de vista del interés evaluativo aparecen cuatro nociones en relación a la idea de ventaja humana: (a) logro de bienestar; (b) logro de agencia; (c) libertad de bienestar y (d) libertad de agencia. Al definir estos conceptos, Sen rompe el tradicional enfoque basado exclusivamente en el supuesto de racionalidad humana utilizado en la tradicional teoría del bienestar.</p>
<p><b>Martha Nussbaum (1947) Y Amartya Sen (1933)</b></p>	<p>Calidad de vida: Tener, amar, ser: una alternativa al modelo sueco de investigación sobre el bienestar.</p> <p>1. Tener: condiciones materiales necesarias para sobrevivir y evitar la miseria. Cubre necesidades de nutrición, aire, agua,</p>

	<p>protección contra el clima, el ambiente, las enfermedades, etc. Describen la calidad del ambiente material, a lo que se debiera agregar la del ambiente biológico y físico (contaminación). Indicadores de ello pueden ser: - recursos económicos: ingreso y riqueza - condiciones de la vivienda: espacio disponible, comodidades - empleo: disponibilidad, cesantía - condiciones de trabajo: ruido, rutina, presión psicológica - salud: morbilidad, atención de salud - educación: años de educación formal - otros</p> <p>Además de las medidas de tendencia central y dispersión, debe definirse un piso bajo el cual no debería existir ningún individuo.</p> <p>2. Amar: necesidad de relacionarse con otras personas y de formar identidades sociales. Indicadores posibles son: 12 - arraigo y contactos con la comunidad local - apego a la familia y parientes - patrones activos de amistad - relaciones y contactos con compañeros miembros en asociaciones y organizaciones - relaciones con compañeros de trabajo Se ha visto que en población promedio la correlación entre la cantidad y fuerza de las relaciones sociales de compañerismo y solidaridad y el nivel material de vida es cero, aun cuando en condiciones extremas las primeras podrían deteriorarse.</p> <p>3. Ser: necesidad de integrarse a la sociedad y vivir en armonía con la naturaleza (desarrollo personal versus aislamiento). Los indicadores pueden medir: - grado de participación en las decisiones y actividades que influyen en su vida - actividades políticas - oportunidades para realizar actividades recreativas - oportunidades de una vida significativa en el trabajo - oportunidades de disfrutar de la naturaleza La correlación entre la infelicidad en las relaciones sociales con la insatisfacción y el aislamiento es cero (amar y ser).</p>
<p><b>Alonso y Mochón 1994; Cardoso y Helwegge 1992; Todaro, 1977</b></p>	<p>La expresión “calidad de vida” parece emerger en la actualidad como una nueva forma de entender lo que tradicionalmente se ha conocido como “desarrollo económico”. Este concepto corresponde al crecimiento sostenido de la producción nacional en un período de tiempo determinado, acompañado de un grupo más amplio de variables económicas y no económicas como salud de la población, esperanza de vida, estructura sanitaria, grado de escolaridad, indicadores de analfabetismo, tasas de ahorro por habitante, tasas de natalidad, mortalidad infantil, etc. Este conjunto de antecedentes es el que permite comprender en mejor forma el verdadero sentido de lo que también se</p>

	conoce como bienestar de la población
<p><b>Mihaly Csikszentmihalyi (1934)</b></p>	<p><b>El disfrute y la calidad de la vida: experiencias autotelicas y experiencias exotelicas.</b> Mihaly define una experiencia autotélica a aquella en la que el disfrute se obtiene al realizar la tarea y no sólo al conseguir terminarla. Auto-telica (del griego: Auto = en si mismo y Telos = finalidad).</p> <p>La batalla por la felicidad es una batalla contra la entropía que desordena la conciencia. El estado opuesto a esa entropía es el de la experiencia óptima, que ocurre cuando la información que llega a la conciencia es congruente con las metas de la personalidad y entonces la energía psíquica puede fluir sin ningún esfuerzo. Cuando alguien es capaz de organizar su conciencia para maximizar las situaciones de flujo, su calidad de vida mejorará invariablemente, porque incluso los asuntos rutinarios del trabajo o el hogar podrán adquirir un propósito y volverse fuentes de disfrute.</p>
<p><b>Martin E. P. Seligman (1942)</b></p>	<p>La <i>psicología positiva</i> fue definida por Seligman (1999) como el estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras previene o reduce la incidencia de la psicopatología. Fue definida también como el estudio científico de las fortalezas y virtudes humanas, las cuales permiten adoptar una perspectiva más abierta respecto al potencial humano, sus motivaciones y capacidades.</p> <p>Seligman comenta que se acerca peligrosamente al monismo (de una sola causa u origen) de Aristóteles, porque ahí la felicidad se expresa cuantitativamente, o se define por la satisfacción con la vida. Sin embargo, <b>el bienestar tiene varios elementos contribuyentes</b> que alejan a esta nueva teoría del monismo. En esencia, se trata de una teoría de elección sin coerción y sus cinco elementos comprenden (PERMA) lo que las personas libres eligen porque sí, sin buscar nada mas. <b>Cada elemento del bienestar debe tener tres propiedades para contar como elementos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Contribuye al bienestar.</b></li> </ol>

	<p>2. <b>Muchas personas lo buscan por sí mismo, y no sólo para obtener cualquiera de los otros elementos.</b></p> <p>3. <b>Se define independientemente de los demás elementos (exclusividad).</b></p> <p>Así, la teoría del bienestar se resume como sigue: el bienestar es un <b>constructo</b>; y <b>el bienestar, no la felicidad, es el tema de estudio de la psicología positiva.</b></p>
Levi y Anderson (1986)	Calidad de Vida: Asumen la propuesta de las naciones unidas señalan que la calidad de vida contiene los siguientes componentes: Salud, alimentación, educación, trabajo, vivienda, seguridad social, vestido, ocio y derechos humanos, dando así al nivel de vida de los pueblos en general y de las personas en lo particular.
Blanch R. Josep, Espuny T. María, Galán D. Carolina, Martín A. Antonio (2003).	El grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social que experimentan las personas en su puesto y entorno de trabajo. Se compone por dos dimensiones; una objetiva que relaciona todos aquellos elementos externas al empleado, como ecológicas, materiales, técnicas, contractuales, salariales, de protección social, programas de formación, puesto del trabajo, estabilidad laboral y seguridad e higiene. Y una condición o elemento subjetivo que es aquella asociada a la valoración y/o percepción que los empleados tienen acerca de la mejorabilidad de su trabajo y organización; por ejemplo, el estrés, la carga laboral, el clima organizacional, las percepciones sobre oportunidades de promoción. Como se ve, el aspecto objetivo de la calidad de vida laboral, tendrá mucho que ver en el subjetivo y por tanto la producción verse afectada.
Richard Walton (1973)	<p><b>Modelo de Calidad de Vida en el Trabajo según Walton:</b> Según Walton, existen ocho factores que afectan la calidad de vida en el trabajo, a saber:</p> <p>1. <b>Compensación justa y adecuada:</b> Remuneración por el trabajo que desempeña la persona y otras.</p> <p>2. <b>Condiciones de seguridad y salud en el trabajo.</b> Estas incluyen las dimensiones de la jornada laboral y el entorno físico</p>

adecuado para la salud y el bienestar de la persona.

3. Utilización y desarrollo de capacidades. Se deben brindar oportunidades para satisfacer la necesidad de utilizar las habilidades y los conocimientos del trabajador, para desarrollar su autonomía y autocontrol y para obtener información sobre el proceso total del trabajo, así como realimentación acerca su desempeño.

4. Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad. Se debe ofrecer la posibilidad de hacer carrera en la organización, de crecimiento y desarrollo personal y de seguridad de un empleo duradero.

5. Integración social en la organización. Esto implica eliminar barreras jerárquicas que marcan distancias, brindar apoyo mutuo, franqueza interpersonal y ausencia de prejuicios.

6. Constitucionalismo. Se entiende como la institución de normas y reglas de la organización, derechos y deberes del trabajador, recursos contra decisiones arbitrarias y un clima democrático dentro de la organización.

7. Trabajo y espacio total de vida. El trabajo no debe absorber todo el tiempo ni la energía del trabajador en detrimento de su vida familiar y particular, de su tiempo de ocio y sus actividades comunitarias.

8. Relevancia social de la vida laboral. El trabajo debe ser una actividad social que enorgullezca a la persona por formar parte de una organización; la cual debe tener una actuación y una imagen delante la sociedad, responsabilidad social, responsabilidad por los productos y servicios que ofrece, prácticas de empleo, reglas bien definidas de funcionamiento y de administración eficiente.

**a) Modelo de Calidad de Vida en el Trabajo según Nadler y Lawler:** Según Nadler y Lawler, la calidad de vida en el trabajo se basa en cuatro aspectos:

	<p>1. La participación de los colaboradores en las decisiones.</p> <p>2. La reestructuración del trabajo en razón del enriquecimiento de las tareas y de los grupos autónomos de trabajo.</p> <p>3. La innovación del sistema de recompensas de modo que influya en el clima de la organización.</p> <p><b>La mejora del entorno laboral por cuanto se refiere a las condiciones físicas y psicológicas, el horario de trabajo, etcétera.</b> La calidad de vida en el trabajo mejorará en la medida en que incrementen estos cuatro aspectos.</p>
Ley 1562 del 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salud y Seguridad en el trabajo: Definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores.</li> <li>- La OMS (Organización Mundial de la Salud) y la OPS (Organización Panamericana de la Salud), (citado en Barrios, S. &amp; Paravic, T. 2006), señalan que la promoción de la salud en el lugar de trabajo incluye la realización de una serie de políticas y actividades en los lugares de trabajo, diseñadas para ayudar a los empleadores y trabajadores en todos los niveles a aumentar el control sobre su salud y a mejorarla, favoreciendo la productividad y competitividad de las empresas y contribuyendo al desarrollo económico y social de los países. El lugar de trabajo puede ser cualquier entorno en el cual la gente trabaja, incluidos el hogar y la calle.</li> </ul> <p>Sobrecarga Laboral: Aumento del número de Tareas o aumento de exigencia en la calidad o duración de ellas sin que medien malos tratos por parte del supervisor. Las tareas excesivas deben ser, a menudo, realizadas en el mismo horario normal, otras veces, en horario prolongado.</p> <p>Jornada de trabajo (Art. 161). La jornada ordinaria de Trabajo Máxima, corresponde a 8 horas diarias, 48 horas a la semana de forma tal que, una jornada diaria o semanal superior a la</p>

Lara, Sánchez (2007) Jorge Vega	ordinaria, supondría trabajo suplementario o de horas extras.
------------------------------------	---

Aguilar 2007, Davis 1970, Chiavenato 2004, Duro 2004, Gomez, 2010	<p>calidad de vida es la percepción de bienestar y satisfacción que los individuos de una organización tiene sobre las condiciones que este le otorga y comprende aspectos cualitativos o subjetivos y aspectos cuantitativos u objetivos; dentro de los primeros se encuentran la libertad, oportunidad, autonomía, valores, ambiente laboral, creencias, cultura, expectativas, comportamientos, símbolos, significados, participación y dentro de lo segundo, las condiciones de trabajo, el diseño ergonómico, la seguridad e higiene, tecnologías, características y contenido del trabajo, horarios, salarios, cualificación, entre otros.</p> <p>Estos autores proponen la calidad de vida desde las condiciones que se proveen a los trabajadores en las organizaciones para la promoción de satisfacción de necesidades y al tiempo permite la obtención de mayor beneficio a la empresa, habla de aspectos físicos y políticas que benefician al trabajador; debido a que se analiza un solo contexto, el laboral, con variables específicas se retoma el concepto de Calidad de Vida en el Trabajo o calidad de vida laboral, (CVT o CVL).</p>
Felce & Perry, 1995	<p>propone un modelo de 4 categorías de la calidad de vida, dentro de este se encuentra una categoría en específico que considera la calidad de vida como aquella combinación de elementos objetivos y subjetivos, desde dimensiones como el desarrollo personal, autodeterminación, relaciones interpersonales, inclusión social, derechos , bienestar emocional, físico y material.</p>
Ardila R, 2003	<p>la calidad de vida depende del contexto cultural, que cambia con las culturas, las épocas y los grupos sociales; se considera que es una combinación de elementos objetivos y de la evaluación individual de dichos elementos. Podríamos enunciar que los principales factores que se tienen en cuenta</p>

	<p>en el estudio de la calidad de vida son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bienestar emocional</li> <li>2. Riqueza material y bienestar material</li> <li>3. Salud</li> <li>4. Trabajo y otras formas de actividad productiva</li> <li>5. Relaciones familiares y sociales</li> <li>6. Seguridad</li> <li>7. Integración con la comunidad</li> </ol> <p>El autor, propone dos categorías desde las cuales se puede describir completamente la calidad de vida: la calidad de vida percibida y calidad de vida objetiva las cuales se encuentran interrelacionadas para dar una descripción total de la calidad de vida.</p> <p>Así mismo considera que:</p> <p>«Calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida».</p> <p>En esta medida, se entiende que está relacionada con la percepción del individuo frente a la cercanía de sus expectativas con la realidad, permitiéndole satisfacer sus necesidades que varía dependiendo de su contexto, experiencias y proyecto de vida, y en donde hay una combinación de elementos objetivos y subjetivos.</p>
Felce & Perry, 1995	<p>propone un modelo de 4 categorías de la calidad de vida, dentro de este se encuentra una categoría en específico que considera la calidad de vida como aquella combinación de</p>

	elementos objetivos y subjetivos, desde dimensiones como el desarrollo personal, autodeterminación, relaciones interpersonales, inclusión social, derechos , bienestar emocional, físico y material.
<b>AUTORES</b>	<b>CALIDAD DE VIDA PERCIBIDA Y OBJETIVA</b>
Chiang M, 2008	la calidad de vida percibida, CVP y a la calidad de vida objetiva CVO, la CVP, se caracteriza, por la satisfacción general de la persona frente a todos los espacios de su vida, en ella influyen sus potencialidades, esquemas de valores, creencias, y refiere a elementos como el bienestar emocional, sensación de productividad, relaciones sociales, intimidad, integración en la comunidad, expresión emocional y la CVO, se relaciona con el bienestar material, las relaciones interpersonales armónicas, el ambiente físico, es decir salud, bienestar material, riqueza, trabajo y seguridad
La Organización Mundial de la Salud, OMS	propone que la calidad de vida corresponde a la percepción del individuo sobre su posición en la vida en el contexto de la cultura y el sistema de valores en los cuales está inserto y en relación con sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones; aspectos relacionados directamente con la subjetividad del individuo y se encuentran en la categoría de calidad de vida subjetiva
Vela M & Sabeh E, 2002)	la satisfacción general de la persona frente a todos los espacios de su vida, en ella influyen sus potencialidades y sus esquemas de valores, creencias. Se trata de un análisis realizado de las condiciones de vida que tiene el individuo, de sus condiciones ambientales, sociales, salud entre otras, de acuerdo a sus expectativas, pensamientos
Ardila R, 2003	La calidad de vida percibida (CVP), se encuentra relacionada con aspectos como creencias, pensamientos, esquemas, deseos y su satisfacción frente a todos los aspectos de la vida de la persona, se lleva a cabo una valoración detallada de cada aspecto de la vida frente a lo esperado a la satisfacción que se experimenta, el cumplimiento de las expectativas, las cuales están mediadas por la cultura y el medio en el cual la

	<p>persona se encuentra</p> <p>Se caracteriza por ser una valoración y apreciación del individuo de las condiciones de vida que posee, la cual está orientada según su sistema de valores, creencias y experiencias, puede ser determinada por el individuo, no puede ser definida a través de otra persona o entidad.</p>
<b>AUTORES</b>	<b>SENTIDO DE VIDA</b>
<b>Maslow (1908-1970)</b>	<p><b>JERARQUICA DE LAS NECESIDADES SEGÚN MASLOW.</b></p> <p>En la base de la pirámide están las necesidades interiores y en la cima, las más elevadas. Están en la cima de la jerarquía, son las necesidades del individuo de auto desarrollarse continuamente. Esa tendencia se manifiesta en el deseo de ser más de lo que es y llegar a ser lo que puede ser.</p> <p><b>Supuestos de la Teoría Y</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las personas se esfuerzan y les gusta estar ocupadas.</li> <li>2. El trabajo es una actividad tan natural como divertirse o descansar.</li> <li>3. Las personas buscan y aceptan responsabilidades y desafíos.</li> <li>4. Las personas pueden automotivarse y autodirigirse.</li> <li>5. Las personas son creativas y competentes.</li> </ol>
<b>Frederick Herzberg (1923)</b>	<p><b>TEORÍA DE LOS DOS FACTORES</b></p> <p><b>Factores motivacionales o factores intrínsecos:</b> Se relacionan con el contenido y la naturaleza de las tareas que ejecuta el individuo; estos factores se hallan bajo el control del individuo, pues se refiere a lo que hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos de crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización, y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.</p>

<b>McGregor (1906-1964)</b>	<p>TEORIA Y</p> <p>la teoría Y desarrollo un estilo de administración muy abierto y dinámico, extremadamente democrático, a través del cual administrar es el proceso de crear oportunidades, liberar potencialidades, remover obstáculos, impulsar el crecimiento intelectual y proporcionar orientación referente a los objetivos. La teoría Y propone un estilo de administración altamente participativo y democrático, basado en valores humanos y sociales.</p>
<b>David Clarence McClelland (1917-1998)</b>	<p>McClelland identificó tres motivos principales en la dinámica del comportamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> necesidad de realización</li> <li><input type="checkbox"/> necesidad de afiliación</li> <li><input type="checkbox"/> necesidad de poder</li> </ul>
<b>Rensis Likert (1903-1981)</b>	<p>El aspecto fundamental de un buen sistema de dirección consiste en potenciar al máximo la motivación interna de las personas de la organización.</p>
<b>MIHALY CSIKSZENTMIHALYI (1934)</b>	<p>Teoría de flujo</p> <p>Define fluir como el momento en que funcionamos a pleno rendimiento y estamos concentrados en la actividad que realizamos, lo que nos llevará a alterar la percepción del tiempo, a olvidarnos del yo y experimentar una felicidad mucho más profunda que la simple obtención de placer. Ser conscientes de las habilidades y fijarse metas bien definidas y alcanzables, que proporcionen una retroalimentación inmediata. Si se consigue fluir en todos los aspectos de la vida, se logrará que no haya diferencia entre el ocio y el trabajo, de manera que podremos ser felices aunque el entorno nos lleve a lo contrario.</p>

	<p>Encontrar una meta por la que vale la pena esforzarse y cuando se entrenan o ponen en marcha su trabajo, todo fluye.</p>
<p><b>Wilhelm Dilthey</b> (1833 - 1911)</p>	<p>Las ciencias del espíritu.</p> <p>Plantea el estudio de las experiencias interiores, que él los vincula a aquello que constituyen valores o fines, los que se manifiestan en las vivencias de nuestros sentimientos y de nuestra voluntad. La ciencia que postula Dilthey tiene que ver por tanto con la búsqueda de principios que subyacen a nuestros conocimientos, y que los orientan en la medida que la naturaleza se da para nosotros, así como también la búsqueda de las leyes o principios de nuestras acciones, leyes que logren explicar la existencia de fines, bienes y valores que anteceden a todo lo práctico, cuando el ser humano se pone en contacto con la naturaleza.</p> <p>Si bien toda ciencia es ciencia de la experiencia, también es cierto que toda experiencia posee un vínculo originario, cuya validez es determinada por lo que él denomina "condiciones de nuestra consciencia", las cuales nos hace ver la totalidad de nuestra naturaleza. A este respecto afirma Dilthey: el motivo de las ciencias del espíritu es la hondura en la totalidad de la autoconciencia humana, el hombre encuentra en esa autoconciencia una soberanía de la voluntad, una responsabilidad de los actos, una facultad de someterlo todo al pensamiento y resistir a todo encastillado en la libertad de su persona, por las cuales se distingue de la naturaleza entera". La seriación de los actos humanos no responde a la lógica de la mera causalidad, ni tampoco a relaciones puramente funcionales, porque su sentido debe ser antes comprendido conforme a una identidad originaria, esto es, proviene de una autoconciencia en la que se gesta la libertad.</p> <p>Dilthey: "Los hechos del espíritu son el límite superior de los hechos de la naturaleza; los hechos de la naturaleza constituyen las condiciones inferiores de la vida espiritual. Precisamente porque el reino de las personas o la sociedad y la historia humana es el más elevado de los fenómenos del</p>

	<p>mundo empírico terreno, su conocimiento necesita, en innumerables puntos, del sistema de supuestos que están incluidos para su desarrollo en el conjunto de la naturaleza". No obstante, estos supuestos son tales en virtud del sentido de la vida espiritual, es decir, su carácter "condicionante" opera sólo a partir del momento en que el espíritu determina un sentido, y así se autodetermina. La naturaleza es el escenario del espíritu, sin ese escenario el espíritu no puede operar, sin embargo, la escenificación misma cobra sentido en virtud de la autodeterminación de la libertad del espíritu.</p>
<p><b>Viktor Emil Frankl (1905 - 1997)</b></p>	<p>La Logoterapia es un método psicoterapéutico creado por el Dr. Viktor Emil Frankl orientado a descubrir el sentido de la vida.</p> <p>La Logoterapia detecta los síntomas de Vacío Existencial y despierta en el ser humano, la responsabilidad ante sí mismo, ante los demás y ante la vida, invita a hacernos conscientes de nuestra libertad de elegir y asumirla responsablemente, por ello es un camino hacia el crecimiento personal.</p> <p>Nos presenta tres grandes acercamientos: 1. <b>valores experienciales</b>, o vivenciar algo o alguien que valoramos. Aquí se podrían incluir las experiencias pico de Maslow y las experiencias estéticas como ver una buena obra de arte o las maravillas naturales. El ejemplo más importante es el de experimentar el valor de otra persona a través del amor. A través de nuestro amor, podemos desarrollar un sentido, y así lograr nuestro propio sentido.</p> <p>2. <b>valores creativos</b>, "llevar a cabo un acto", la idea existencial tradicional de proveerse a sí mismo con sentido al llevar a cabo los propios proyectos, o mejor dicho, a comprometerse con el proyecto de su propia vida. Incluye, evidentemente, la creatividad en el arte, música, escritura, invención y demás. También incluye la generatividad de la que Erikson habló: el cuidado de las generaciones futuras.</p>

	<p>3. <b>valores actitudinales.</b> Estos incluyen tales virtudes como la compasión, valentía y un buen sentido del humor, etc. Pero el ejemplo más famoso de Frankl es el logro del sentido a través del <b>sufrimiento</b>, con un sentido, el sufrimiento puede soportarse con la dignidad. No obstante, al final, estos valores actitudinales, experienciales y creativos son meras manifestaciones superficiales de algo mucho más fundamental, el <b>suprasentido</b>. El supra-sentido es la idea de que, de hecho, existe un sentido último en la vida; sentido que no depende de otros, ni de nuestros proyectos o incluso de nuestra dignidad. Es una clara referencia a Dios y al sentido espiritual de la vida.</p>
--	---

A lo anterior, Daniel Goleman, aportó la relevancia de las emociones en el mundo laboral y la investigación sobre el tema sigue ganando impulso al ser implementadas las prácticas asertivas del mejoramiento del clima laboral, competitividad y la CVL en diferentes organizaciones a nivel mundial. Daniel Goleman redefine el criterio del éxito en el trabajo, así como las prioridades esenciales de las empresas. Habiendo tenido acceso a directores empresariales de todo el mundo, y tras haber estudiado el funcionamiento de más de quinientas organizaciones, Goleman revela las aptitudes que definen a los profesionales más competentes. Su conclusión es que, desde los puestos de trabajo más modestos hasta los altos cargos directivos, el factor determinante no es ni el cociente intelectual, ni los diplomas universitarios, ni la pericia técnica: es la inteligencia emocional. Así, Goleman, en su libro *Práctica de la Inteligencia emocional*, señala que la autoconciencia, autoestima, autocontrol, empatía, dedicación, integridad, habilidad para comunicar, pericia para iniciar y aceptar cambios son las competencias más relevantes en el ámbito laboral. Los profesionales más brillantes destacan no sólo por sus metas personales, sino por su capacidad para trabajar en equipo, para maximizar la producción del grupo. Por contra, los

profesionales incapaces de afrontar los cambios o problemas resultan tóxicos para la organización entera.

La CVL, es esencialmente relacionada al nivel de felicidad de una persona que ejercita su carrera o labor. Cada persona tiene diferentes necesidades cuando se trata de su misión; el nivel de calidad de su vida laboral es determinada al conocer esas necesidades, por lo tanto no podemos hablar de una CVL estandarizada, sino un acercamiento quizá a lo que generalmente podemos llamar CVL, debido a las diferentes manifestaciones de vida y expectativas que se tengan frente a la labor y el desarrollo de su misión. Mientras que algunas personas pueden estar satisfechas con un trabajo con un salario mínimo mientras puedan pagar los quehaceres mínimos como la vivienda y alimentación, otros encontrarían este trabajo desmedido, tedioso o que involucra demasiado trabajo físico y encontrarían dicha posición altamente poco satisfactoria. Así, los requerimientos para tener un nivel de "calidad de vida laboral" varía dependiendo las personas. La calidad de vida se define en términos generales como el bienestar, felicidad y satisfacción de un individuo, que le otorga a éste cierta capacidad de actuación, funcionamiento o sensación positiva de su vida. Su realización es muy subjetiva, ya que se ve directamente influida por la personalidad y el entorno en el que vive y se desarrolla el individuo.

En su libro *Fluir (Kairós)*, Mihaly Csikszentmihalyi define *fluir* como el momento en que funcionamos a pleno rendimiento y estamos concentrados en la actividad que realizamos, lo que nos llevará a alterar la percepción del tiempo, a olvidarnos del yo y experimentar una felicidad mucho más profunda que la simple obtención de placer entre nuestras habilidades y los desafíos que nos enfrentamos. Por ello, el peor acoso laboral es impedir la posibilidad de *fluir*, ya sea a través de tareas demasiado fáciles, que nos llevan al aburrimiento, o a través de tareas demasiado complicadas, que nos provocan estrés. Por ello Csikszentmihalyi nos propone a aprender a *fluir*, ser feliz en el trabajo, a ser conscientes de las habilidades y fijar metas bien definidas y alcanzables.

Aquellos con un alto nivel de vida laboral generalmente ganan lo suficiente como para tener un vida cómoda, encuentran interesante su trabajo o comprometedor y alcanzan un nivel personal o del trabajo que realizan, satisfactorio. En otras palabras, los empleados que habitualmente son felices a lo que se dedican son conocidos por tener un nivel alto en su vida laboral y aquellos que son infelices o poco satisfechos en su labor se dice que tienen un nivel bajo en su vida laboral.

Según la OMS, la calidad de vida es "la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno".

Un indicador comúnmente usado para medir la calidad de vida es el Índice de Desarrollo Humano (IDH), establecido por las Naciones Unidas para medir el grado de desarrollo de los países a través del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), cuyo cálculo se realiza a partir de las siguientes variables:

- 1.-Esperanza de vida.
- 2.-Educación, (en todos los niveles).
- 3.-PBN per Cápita (producto interno bruto)

Por ende, no podemos ver al ser humano - trabajador como un simple ser ergonómico con las interacciones entre los seres humanos y los elementos de un sistema, y la profesión que aplica teoría, principios, datos y métodos de diseño para optimizar el bienestar humano y todo el desempeño del sistema, más allá es preciso analizar si el objetivo primordial de esa persona se ve proyectado en el desempeño que se le indica en el cumplimiento de determinadas funciones

laborales más toda su capacidad de vínculos y manifestaciones sociales, es decir su inteligencia emocional que le hace dinamizar el mundo laboral.

Lyle Spencer, director de investigación y tecnología de Hay/McBer, ha sido una fuente de datos y conocimiento sobre las competencias de los empleados "estrella" y su importancia en la eficacia de toda empresa. Su libro *Competence at Work* sigue siendo una referencia obligada para los profesionales de este campo. Marilyn Gowing, directora del Personnel Resources and Development Center de la U.S. Office of Personnel Management, ha sido especialmente útil al compartir su revolucionaria investigación sobre el papel que desempeña la inteligencia emocional en el rendimiento de los individuos y de las organizaciones.

Dado entonces las investigaciones, la CVL no solo es objetiva y subjetiva, está tácita la invaluable relación del ser consigo mismo y con los demás.

En una época que adolece de todo tipo de garantía y seguridad laboral y en la que el mismo concepto de "trabajo" está viéndose rápidamente reemplazado por el de "**habilidades portátiles**", éstas son las cualidades que determinarán nuestra permanencia en el puesto de trabajo y nuestra flexibilidad para adaptarnos al nuevo mercado laboral. Y aunque durante décadas nos hayamos referido a este tipo de habilidades con una gran diversidad de términos, como "**carácter**", "**personalidad**", "**competencias**" o "**habilidades blandas**", en la actualidad disponemos de una comprensión más detallada de estos talentos y de un nuevo nombre para ellas: "inteligencia emocional".

Cada vez es mayor el número de empresas, compañías o sociedades reconocen la importancia del desarrollo de las habilidades relacionadas con la inteligencia emocional. Según explicaba un directivo de Telia, la empresa sueca de telecomunicaciones: «ya no se trata de competir en torno a un determinado producto sino que también debemos tener en cuenta el modo en que tratamos a las personas» y, por su parte. Linda Kean, vicepresidente de desarrollo ejecutivo de Citibank, me comentaba que «la inteligencia emocional se ha

convertido en la premisa fundamental de cualquier programa de formación en gestión empresarial».

Y para conocer realmente el sistema que genera todo el comportamiento del ser humano, y le lleva a obtener la CVL, es preciso detenernos en el sistema maravilloso que genera dicha conquista, el mundo de las neuronas, recordemos entonces un poco en el conocimiento de este gran sistema de comunicación que nos proporciona grandes sentimientos y emociones.

Las células no solo tienen que sobrevivir, también tienen que conectarse con el resto del cerebro, Sebastián seunk Desentrañar el patrón de conexiones que hay en los cien mil millones de neuronal de nuestro cerebro.

En un milímetro hay 100.000 neuronas y mil millones de conexiones. Ramón y Cajal primeros que estudiaron el cerebro las neuronas se comunican por electricidad .hipótesis de cómo funcionan en las personas el cerebro humano tiene 100.000 millones de neuronas y un mil billones de conexiones, podremos entender cómo se conectan las neuronas y entender como somos, porque esos millones de kilómetros cableado nervioso enrollados dentro del cráneo contienen toda la información necesaria para que tú seas tú y no seas nadie más. El conectoma es una estructura viva que cambia por dentro con la experiencia con lo que hacemos día a día crece, se expande y permite aprender algo nuevo en cada instante. El conectoma es la identidad personal, y otra la que se basa en la consciencia.

Las normas que gobiernan el mundo laboral están cambiando. En la actualidad no sólo se nos juzga por lo más o menos inteligentes que podamos ser ni por nuestra formación o experiencia, sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás. Se trata de un criterio que se aplica cada vez con mayor frecuencia y que acabará determinando quién será contratado y quién no, quién será despedido y quién conservará su trabajo, quién será relegado al mismo puesto durante años y, por último, quién terminará siendo ascendido. Y ésta no parece ser una moda pasajera ni la nueva panacea de los ejecutivos del

momento porque los datos que confirman esta tendencia se basan en investigaciones realizadas sobre decenas de miles de trabajadores de todo tipo, investigaciones que evidencian, con suma precisión, los rasgos que caracterizan a los trabajadores "estrella" y también ponen de manifiesto las cualidades humanas que más contribuyen a la excelencia en el mundo laboral, especialmente en el campo de la gestión empresarial. Todo depende del tipo de relación que mantengamos con nosotros mismos, del modo en que nos relacionemos con los demás, de nuestra capacidad de liderazgo y de nuestra habilidad para trabajar en equipo. Éstos son los elementos que, determinan la realidad del mundo laboral.

La inteligencia emocional no significa sólo "ser amable", porque hay momentos vitales en los que no se requiere esencialmente la amabilidad sino, por el contrario, afrontar abiertamente una realidad incómoda que no puede eludirse por más tiempo. En segundo lugar, la inteligencia emocional tampoco quiere decir que debamos dar rienda suelta a nuestros sentimientos y "dejar al descubierto todas nuestras intimidades" sino que se refiere a la capacidad de expresar nuestros propios sentimientos del modo más asertivo y eficaz, posibilitando la colaboración en la consecución de un objetivo común.

La inteligencia emocional constituye un proceso de aprendizaje mucho más lento que prosigue durante toda la vida y que nos permite ir aprendiendo de nuestras experiencias. De hecho, los estudios que han tratado de rastrear el proceso evolutivo de la inteligencia emocional a lo largo de los años parecen señalar que las personas desarrollan progresivamente mejor este tipo de aptitudes en la medida en que se vuelven más capaces de manejar sus propias emociones e impulsos, de motivarse a sí mismos y de perfeccionar su empatía y sus habilidades.

Por consiguiente, la CVL debe tener como principio favorecer a los trabajadores en la satisfacción de su desempeño como enriquecimiento de su vida y brindar posibilidades de desarrollo en todas sus dimensiones humanas, no solo en el quehacer del ejercicio de una labor sino en el desempeño de todo su ser, debido a que la gran mayoría del tiempo el trabajador está en su ámbito laboral, en este

caso en las empresas familiares de carácter turístico hotelero en todos sus formatos, grandes y pequeños, propósito de la investigación, Veamos ahora algunas importantes acepciones de empresas de familia o empresas familiares:

- Una empresa familiar es aquella en la cual la propiedad y las decisiones están dominadas por los miembros de un grupo de afinidad afectiva (Carsrud 1994, citado por Neubauer y Lank 1999).
- Una empresa familiar es aquella que en la práctica está controlada por una familia (Barry 1989, citado por Neubauer y Lank 1999)
- Una empresa en la que los miembros de la familia tienen control legal sobre la propiedad (Lansberg, Perrow y Rogolsky 1988).
- Una empresa en la que una sola familia posee la mayoría del capital y tiene un control total. Los miembros de la familia forman parte de la dirección y toman las decisiones más importantes (Gallo y Sveen 1991, citado por Neubauer y Lank 1999).
- Esto significa que, en sus relaciones internas, interactúan al mismo tiempo relaciones afectivas, junto a relaciones culturales, por lo cual resulta difícil incidir en las empresas de familia si no se entiende dicha complejidad, tanto por las familias empresarias, como por los gerentes y los asesores externos que en ellas interactúan o por quienes tienen la responsabilidad de la toma de decisiones.

Una empresa de familia está basada en la relación estrecha entre los valores más profundos de una organización y de la familia. En este sentido, Nogales (2008) señala que las empresas familiares y las familias empresarias están conformadas por una vasta red de relaciones psicológicas, sociales y económicas complejas. Esto significa que, en sus relaciones internas, interactúan al mismo tiempo relaciones afectivas, junto a relaciones culturales, por lo cual resulta difícil incidir en las empresas de familia si no se entiende dicha complejidad, tanto por las

familias empresarias, como por los gerentes y los asesores externos que en ellas interactúan o por quienes tienen la responsabilidad de la toma de decisiones.

En la mayoría de las definiciones de empresas familiares, se caracterizan por la siguiente acepción: concentración de la propiedad en manos de la familia, por la implicación de ésta en la dirección del negocio, y por su intención de continuar en él.

Pyme familiar es aquella empresa de propiedad y dirección familiar donde existe una intención real de continuar con el negocio familiar, donde trabajan menos de 250 trabajadores y donde se facturan menos de 50 millones de euros anuales. Además, será exitosa aquella pyme en la que existen mejores recursos o mayor eficiencia en su utilización, obteniendo así una posición competitiva más favorable y un desempeño superior al de otras empresas.<sup>3</sup>

La mayoría de las definiciones giran en torno a 3 aspectos, desarrollados por Casillas et al. (2005), que sirven para delimitar y facilitar la comprensión de las empresas familiares:

- La propiedad o el control de la empresa: se define a partir del porcentaje de participación de la familia en el capital de la empresa o del hecho de que un familiar admita que controla su empresa.
- El poder que la familia ejerce sobre la empresa: Se define a partir del trabajo desempeñado en la empresa por algunos miembros de la familia. En muchos casos se hace referencia a que la familia propietaria desempeña funciones ejecutivas en la empresa o que el director general de la empresa es un miembro de la familia propietaria.
- La intención de transferir la empresa a generaciones venideras: se define en relación con el deseo de mantener en el futuro la participación de la familia en la empresa, al número de generaciones de la familia propietaria que intervienen en la misma o al hecho de que los descendientes directos del fundador tienen el control sobre la gestión o propiedad de la empresa.

Gran parte de las Empresas Familiares son de tamaño pequeño y mediano (María Nieto, 2003), en su gestación y desarrollo normalmente es crítico el rol del patriarca y dado el perfil de estas empresas en sus primeras etapas son lideradas por un miembro de la familia, quien pocas veces es un profesional con experiencia en gestión de empresas o con conocimiento profesional de la industria donde la compañía compite (Sanz, 2009). La mayoría de ellos tiene una gran visión y coraje, crean una empresa por necesidad, a base de intuición y con conocimiento del negocio por su experiencia laboral (Sanz, 2009).

Estos emprendedores comparten un excepcional conjunto de características: resiliencia frente a reveses iniciales, alta tolerancia a la incertidumbre del entorno y una incansable dedicación al trabajo, pero también una obstinación con la primacía de la empresa, una confianza en su propio juicio que a menudo excluye las opiniones de otros y un modelo de organización controlador y centralizador de la empresa (Lansberg y Gersick, 2006). Es común en las empresas familiares encontrar un alto grado de informalidad y ausencia de herramientas administrativas y de planeación (Jiménez, 2009).

Las empresas familiares se clasifican de acuerdo al tamaño, grande, mediano o pequeño Sociodemográfico, de acuerdo al Nexo familia/Empresa y al grado generacional. Otras clasificaciones de la empresa de familia son:

Empresa de trabajo familiar: es aquella empresa que cumple con todos los criterios de propiedad y control, todos los miembros de la familia trabajan en la empresa.

Empresa familiar de inversión: La familia aporta los recursos, no interviene en organización y decisiones de la empresa.

Empresa familiar coyuntural: una familia adquiere la empresa con la intención de no permanecer en el control de la empresa, solo da valor a la empresa y luego la vende.

Empresa familiar de desarrollo: se constituyen con la intención de hacerla crecer como fuente de trabajo.

En la presente investigación, se hará mención al estudio de Santo Tomás de Aquino, el principal representante de la enseñanza escolástica, una de las mayores figuras de la teología sistemática y, a su vez, una de las mayores autoridades en metafísica quien parte de la esencia del ser humano, en búsqueda de su trascendencia como ser persona. Santo Tomás asocia efectivamente la dignidad a la vida racional y libre propia de cada individuo humano. Se trata de una suerte de señorío de sí mismo, que se contrapone a la condición de esclavitud. el punto de partida el ser humano desde la perspectiva de “El ser, la forma y la persona: sobre la raíz ontológica de la dignidad humana” en Tomás de Aquino, quien contribuyó al conocimiento del ser humano y su dignidad a través DEL ACTO DE SER PERSONA debe su dignidad al hecho de poseer un alma espiritual y a las consecuencias que de ello se siguen, tal como la libertad o la capacidad de abrirse a los demás, etc. Lo que podemos denominar en teoría del ser personal parte de la estructura ontológica base de cualquier ente causado: su estructura acto-potencial en la que el acto de ser es a la esencia como el acto a la potencia: Estos dos constitutivos [ser y esencia] que incluye la persona, implicados en su definición, son principios necesarios e imprescindibles. (Forment en Lobato, Segura y Forment, 1994, p.738). Para santo Tomás el “constitutivo formal” de la persona: el acto de ser o esse. El “esse” propio es el único constitutivo formal de la persona. Él es también el origen y raíz de todas las propiedades del Ser, así como el de su dignidad o perfección. Y de ahí el carácter trascendental del ente personal (Forment, 1983b, pp. 52-54).

[El nombre] ‘persona’ trasciende la individualidad esencial, porque se refiere directamente a lo existencial” (Forment, 2002, p.241).

Otros autores que me acompañarán en este viaje investigativo del ser humano son: Mihály Csíkszentmihályi profesor de psicología en la Universidad de Claremont (California) y Ha destacado por su trabajo acerca de la felicidad, la

creatividad, el bienestar subjetivo y la diversión, pero es más famoso por su creación de la idea de flujo y por el trabajo que ha realizado durante mucho tiempo acerca de ese tema. Martin Seligman, quien fue presidente de la Asociación Psicológica Norteamericana, describió a Csikszentmihalyi como el más importante investigador del mundo en el tema de la psicología positiva. Es uno de los psicólogos más citados hoy en día en campos diversos de la psicología y los negocios.

En síntesis, En su trabajo seminal, *Fluir: La psicología de las experiencias óptimas*, Csikszentmihalyi esboza su teoría de que la gente es más feliz cuando está en un estado de "fluir"- concentración o absorción completa en la actividad o situación en la que se encuentran. el *fluir* puede describirse como un estado en el que la atención, la motivación y la situación se encuentran, dando como resultado una especie de armonía productiva y retroalimentación, factores determinantes de la felicidad.

Lo anterior conduce a la relación de un buen ambiente laboral que incluye un horario flexible, condiciones de igualdad, un entorno seguro y saludable, posibilidades de desarrollo económico, balance trabajo-tiempo libre, carrera administrativa, salud, beneficios domésticos, cuidado a sus dependientes, entre otras - para poder generar más y mejor desempeño en su labor.

## SENTIDO Y SIGNIFICADO DEL TRABAJO

El concepto de trabajo se está cambiando de acuerdo al contexto histórico y social (Blanch Ribas, 2003; Borges & Yamamoto, 2004). Para Marx (1867/1968), el trabajo consiste en transformaciones con el objetivo de atender necesidades humanas. Se trata de una relación dialéctica entre hombre y naturaleza, en la cual la transformación de uno redundará en la transformación del otro, y viceversa. El trabajo también presupone la relación con otros hombres y puede ser comprendido como un esfuerzo colectivo, en el cual todos tendrían que participar.

De acuerdo con Oliveira, Piccinini, Fontoura y Schweig, “Es a través del trabajo que el ser humano ha buscado suplir sus necesidades, alcanzar sus objetivos y realizarse. Una de las ocupaciones a las cuales el hombre le dedica más tiempo en su vida es al trabajo. Definimos el trabajo como aquella actividad en la cuál realizamos un quehacer significativo, en la cuál afianzamos nuestra identidad y que funciona como un espacio de “desarrollo existencial”.

Desde la teoría motivacional Frankliana se define al hombre como un buscador de sentido; por tanto es esperable y natural que el hombre encuentre y se pregunte por el sentido del trabajo que realiza. Una palabra orientativa para reflexionar sobre el sentido que el hombre puede descubrir en su trabajo puede ser la palabra “Oportunidad”; el trabajo se presenta como una oportunidad en múltiples aspectos:

Es una oportunidad para dar algo de si mismo al mundo, de realizar valores de creación: “con este nombre ha dignificado Frankl casi todo el trabajo manual. Todo el esfuerzo físico que el hombre realiza en este mundo cuando tiene sentido y mediante él trasciende, se ha convertido en un valor. Amor, compromiso, solidaridad, todo eso aplicado a toda acción, la vuelve trascendente. Los valores de creación dejan al mundo que nos toca vivir mejor de lo que estaba. Por el hecho de haber nacido, el mundo nos pertenece, pero debemos hacernos dignos de él. Sólo existe un camino, la acción comprometida para contribuir con la creación de un mundo mejor”.

El trabajo es una oportunidad para que el hombre pueda elegir que quiere hacer y en el hacer “hacerse a sí mismo”: El trabajo es una oportunidad para elegir que quiere hacer en total uso de su libertad y con la consecuente responsabilidad sobre la tarea que asuma. Es una oportunidad para cuestionarse hacia dónde quiere dirigir su obrar mientras esté en este mundo. En el trabajo el hombre “hace” y en el hacer se “hace a sí mismo”. El trabajo se presenta como oportunidad para conocerse, descubrir sus talentos y capacidades además de sus limitaciones personales. Permite superar sus propios límites y hacer un aporte importante al mundo. El hombre tiene la capacidad de autoconfigurarse y el trabajo se presenta como un vehículo para poder realizarlo.

El trabajo es una oportunidad para relacionarnos con la comunidad y con la sociedad: es en relación a la comunidad donde el ser humano se trasciende a sí mismo. “El trabajo puede representar, en particular, el espacio en el que la peculiaridad del individuo se enlaza con la comunidad, cobrando con ello su sentido y su valor (...) este sentido y este valor corresponde en cada caso a la obra (...) y no a la profesión concreta en cuanto a tal”

Para ejemplificar las características de las investigaciones, identificadas por los autores como grupo empírico-descriptivo (fenomenológico), Borges et al. (2005) citan los estudios de Meaning of Working (MOW). Dicho grupo considera el fenómeno como multidimensional y constituido por tres variables: centralidad, normas dadas por la sociedad, resultados y objetivos valorados.<sup>2</sup> En sus estudios se privilegian los instrumentos cuantitativos y se adopta el pensamiento sistémico, por medio de la combinación de variables, entre ellas: la ocupación de los individuos, la nacionalidad, el género, el grupo de edad y el nivel de instrucción. Las variables identificadas por investigadores del MOW han sido el fundamento de la mayoría de los estudios empíricos sobre el significado del trabajo y, algunas veces, también sobre el sentido

Según Ruiz-Quintanilla y Claes<sup>4</sup> (2000), el significado del trabajo incluye valores, creencias, actitudes y expectativas, que las personas de la sociedad contemporánea han desarrollado en relación con el trabajo. Los significados son un componente de la realidad social, con implicaciones tanto en las acciones individuales como en los procesos grupales y en la sociedad.

Tras investigaciones longitudinales y comparativas, el MOW identificó tres variables que persistieron como constituyentes del fenómeno “significados del trabajo”: centralidad, normas sociales, y valores asociados a los resultados e importancia de las metas de trabajo. La centralidad está relacionada con la identificación personal con el trabajo y, para Ruiz-Quintanilla y Claes (2000), “es definida como el grado de importancia que el trabajo tiene en la vida de un individuo en algún punto dado del tiempo”

La centralidad está constituida por dos componentes: el valor atribuido al trabajo y su importancia en relación con otros papeles/funciones en la vida. Las normas sociales comprenden las creencias y expectativas sobre derechos y deberes relativos al trabajo. Los componentes normativos están asociados a dos tipos de normas: las relativas a la obligación, o sea, responsabilidad personal internalizada y compromiso organizacional (compromiso normativo); y las relativas a los derechos del trabajador (cambios justos en la relación entre empleados y empleadores, esfuerzos y resultados, inversiones y recompensas).

Los valores asociados a los resultados se refieren a las razones para trabajar, tales como estatus y prestigio, satisfacción, contactos sociales (RuizQuintanilla & Claes, 2000). La importancia de las metas de trabajo está relacionada a estudios sobre satisfacción, valores e incentivos.

Grupo MOW identificaron dos dimensiones relacionadas con las metas individuales: aquellas relativas a aspectos económicos, instrumentales y extrínsecos (pago y seguridad en el empleo, por ejemplo) y las referidas a aspectos intrínsecos o expresivos, como autonomía y uso de habilidades.

En la perspectiva cognitivista, representada por la investigadora brasileña Livia Borges (1997), el significado del trabajo es definido como una cognición multifacética, que tiene un carácter histórico, dinámico y subjetivo. Sus tres componentes principales son: a) una cognición subjetiva, que presenta una variación individual, reflejando la historia personal y muestra la forma como el individuo interpreta y da sentido al trabajo; b) una sociohistórica, que, además de presentar aspectos compartidos por un conjunto de individuos, refleja las condiciones históricas de la sociedad en la cual están insertados y c) una dinámica, como un constructo inacabado, en permanente proceso de construcción.

Para Bruner (2000 citado en Borges, 1997), los significados son componentes mediadores de la relación del individuo con su mundo y causas de las acciones humanas, dotados de componentes afectivo-cognitivos elaborados por los

individuos en la interrelación con la sociedad en la cual se insertan, constituyéndose como elementos de la cultura y, en consecuencia, como componentes fundadores de la propia condición humana (Bruner, 2000 citado en Borges & Alves-Filho, 2003). Entonces, la construcción de significados es un proceso subjetivo que comprende tanto la historia del individuo, como su inserción social.

Para Borges (1998), los individuos construyen el significado del trabajo en su proceso de socialización, cuando se apropian de contenidos referentes a las concepciones formales del trabajo, a la estructura social de las organizaciones y a los aspectos socioeconómicos de las ocupaciones y del ramo de actividad. Borges (1997, 1999) argumenta aun que el individuo, al atribuir significados al trabajo o al resignificarlo, ora intenta justificar lo que ve, vivencia y oye el ambiente de trabajo, ora quiere explicaciones que hagan inteligibles sus vivencias, ora pretende crear un camino para sus acciones, ora puede tener otras posibilidades.

Ya en 1997, la autora adoptaba las siguientes variables: centralidad del trabajo, atributos descriptivos, atributos valorativos, y jerarquía y definición de los atributos. La centralidad relativa del trabajo presupone una jerarquización de las esferas de la vida (familia, trabajo, religión, ocio y comunidad).

Para Weick (1995), la creación de sentido es un proceso cognitivo que implica partir del cuestionamiento sobre la relación entre pensamiento y lenguaje y presenta siete propiedades: 1) tiene base en la construcción de la identidad, o sea, en el cuestionamiento sobre quién soy yo; 2) es retrospectiva, pues, para aprehender lo que pienso, retomo lo que dije antes; 3) presupone la interpretación de ambientes perceptibles; 4) es determinada socialmente, tanto por el proceso de socialización como por las expectativas sociales; 5) es continua, es decir está en curso; 6) tiene foco, o sea, solamente una pequeña parte del habla se destaca debido al contexto y a las disposiciones personales y 7) es regida más por la plausibilidad que por la exactitud.

En una perspectiva existencialista se encuentra Victor Frankl (2005), fundador de la llamada logoterapia, para la cual “la búsqueda de sentido en la vida de la persona es la principal fuerza motivadora en el ser humano” (p. 92, traducción nuestra). El autor entiende el ser humano como una criatura responsable, que precisa realizar el sentido potencial de su vida, que no es interno a la persona, sino que es revelado en el mundo.

Morin (2001), sobre sentidos del trabajo. Para este autor, las principales razones que motivan las personas a trabajar son: actualizar sus potenciales; adquirir seguridad y ser autónomas; relacionarse con otros y tener sentimientos de pertenencia; prestar un servicio y hacer su contribución a la sociedad; y tener un sentido. El análisis de tales componentes permitió determinar tres conjuntos de características para que el trabajo tenga sentido: ser realizado en buenas condiciones; ofrecer oportunidades para aprender y prestar servicios; ser interesante, variado y con mucha autonomía. De acuerdo con el autor, el sentido es fuertemente influenciado por la propia organización del trabajo, pues ésta “(...) debe ofrecer a los trabajadores la posibilidad de realizar algo que tenga sentido, de practicar y desarrollar sus competencias, de desarrollar sus juicios y su libre albedrío, de conocer la evolución de sus desempeños y de ajustarse”

Morin (1996, p. 269) comprende el sentido como “un efecto, un producto de la actividad humana”. Se trata de una estructura afectiva constituida por tres componentes: la significación, la orientación y la coherencia. La significación presupone la aprehensión y comprensión de la experiencia fenoménica, así como el valor o la importancia atribuida a esa experiencia. La orientación es relativa al proyecto, la intención que dirige la acción del sujeto, una inclinación por un objeto, tomado en su sentido más amplio. La coherencia expresa la integración de las informaciones del campo de consciencia del sujeto, obtenidas a través de operaciones con el objetivo de equilibrar la vida interior y social.

Las características de un trabajo con sentido para quien lo ejecuta, en tres dimensiones: individual, organizacional y social. En la primera fue identificado como teniendo sentido aquel trabajo que permite satisfacción personal,

independencia y supervivencia, crecimiento y aprendizaje, y es fuente de identidad. En su relación con la organización la persona da sentido a aquella actividad considerada como útil, que permite establecer relaciones e inserción social. Ya en la dimensión social fue valorizado el trabajo que contribuye a la sociedad. En esta concepción “las acciones de las personas precisan tener sentido”, existe trabajo sin sentido y “el análisis de los sentidos del trabajo no es una cuestión unánime” (Morin et al., 2007)

Un aporte teórico importante para el análisis de los sentidos y los significados en la perspectiva sociohistórica, fue desarrollado por otro de sus precursores, el ruso Vygotski (1991), también fundamentado epistemológicamente en los principios del materialismo histórico-dialéctico. Al considerar al hombre como un ser eminentemente social reafirma la relación inexorable entre sujeto y sociedad. El desarrollo de la cultura marca el momento de ruptura en la historia humana, en el que el hombre pasa a transformar la naturaleza por el trabajo, creando sus propias condiciones de existencia y, de esa forma, recreándose a sí mismo en una doble y simultánea transformación.

En su obra Vygotski da relieve especial a la mediación semiótica (equivale al desdoblamiento de lo real en su forma simbólica (Pino, 1995), comprendiendo que ésta tiene el papel de estructurar la consciencia humana (1991 citado en Pino, 1995). Gracias al sistema de signos, especialmente el lingüístico, el hombre puede nombrar y pensar los objetos y sus experiencias, y también compartirlos con los demás. En ese proceso, la actividad humana ocurre en doble dirección, ya que el sujeto al transformar la realidad se objetiva y, transformándose a sí mismo, se subjetiva.

La definición de sentido en la obra de Vygotski (1991) no se restringe solamente a la palabra como unidad fonética, sino más bien la relaciona con su contexto. La evocación de los eventos psicológicos también se extiende más allá de la palabra, comprendiendo los signos como un todo. Nunca abarcamos el sentido completo de la cosa y tampoco el sentido completo de las palabras. La palabra es una fuente inagotable de nuevos problemas, y su sentido nunca está acabado. El

sentido de las palabras depende conjuntamente de la interpretación del mundo de cada uno y de la estructura interna de la personalidad. (p. 334)

Aguilar (2006) afirma que los significados son, pues, producciones históricas y sociales. Son ellos los que permiten la comunicación, la socialización de nuestras experiencias. A pesar de ser más estables, “diccionarizados”, ellos también se transforman en el movimiento histórico, momento en que su naturaleza interna se modifica, alterando, consecuentemente, la relación que mantienen con el pensamiento, entendido como un proceso. Los significados se refieren, así, a los contenidos instituidos, más fijos, compartidos, que son apropiados por los sujetos, configurados a partir de sus propias subjetividades.

#### **4. Materiales y métodos**

Considerando el interés investigativo y la necesidad de establecer una comprensión del objeto de estudio, siendo este: calidad de vida laboral, responsabilidad social, capital humano y competitividad la investigación se estructuró con un grupo de trabajo académico con los estudiantes de la maestría en gerencia del talento humano. El objeto de estudio se abordó desde dos perspectivas del dato: cuantitativa y cualitativa. Desde lo cualitativo, con un enfoque comprensivo e interpretativo, se trató de comprender los significados de los gerentes de empresas familiares del sector hotelero en cuanto al significado que ellos le otorgan a la responsabilidad social, la calidad de vida laboral, el capital humano y la competitividad. Desde lo cuantitativo, se pretendió describir los componentes principales de las categorías objeto de estudio y establecer las relaciones que éstas conforman en el desarrollo de competitividad organizacional.

La investigación se estructuró bajo un estudio de caso, teniendo en cuenta que el objetivo de la misma es describir y comprender la estructura, las dimensiones y experiencias de las empresas de familia del sector hotelero en torno a responsabilidad, calidad de vida laboral, capital humano y competitividad. Adicionalmente tendrá tres momentos o fases: una fase de construcción del modelo teórico para la comprensión de las categorías de estudio, una fase de

contrastación empírica y una fase de socialización y divulgación de los resultados de la investigación (ver cuadro 1).

### Cuadro 3. Diseño de la investigación

ANALIZAR LAS RELACIONES QUE ESTABLECEN LAS EMPRESAS DE FAMILIA DEL SECTOR HOTELERO ENTRE CAPITAL HUMANO, CALIDAD DE VIDA LABORAL, RESPONSABILIDAD SOCIAL CON SU COMPETITIVIDAD			
FASE UNO	FASE DOS	FASE TRES	F A S E S
<p>Construir un referente teórico para la comprensión de las relaciones entre calidad de vida laboral, capital humano, responsabilidad social con la competitividad en la empresa familiar del sector hotelero.</p>	<p>Realizar una contrastación empírica que permita establecer las relaciones entre competitividad, calidad de vida laboral y responsabilidad social en empresas familiares del sector servicios.</p>	<p>Desarrollar procesos de socialización y divulgación de los resultados de la presente investigación.</p>	
<p>1.1.Desarrollar un marco de referencia que permita la delimitación de los conceptos: calidad de vida laboral, responsabilidad social, competitividad</p> <p>1.2.Realizar un estado de antecedentes en México y Colombia sobre las categorías fundantes del presente estudio (competitividad, calidad de vida laboral, responsabilidad social).</p> <p>1.3.Establecer relaciones teóricas entre calidad de vida laboral y competitividad.</p> <p>1.4.Identificar la relación teórica entre responsabilidad social y competitividad.</p> <p>1.5.Identificar la relación teórica entre responsabilidad social y calidad de vida laboral.</p>	<p>2.1.Realizar un marco muestral que permita la identificación de las empresas familiares objeto de estudio en México y Colombia.</p> <p>2.2.Diseñar y aplicar un instrumento explicativo (cuantitativo) que permita capturar percepciones de las empresas de familia del sector servicios frente a la calidad de vida laboral, responsabilidad social y competitividad.</p> <p>2.4.Analizar e interpretar la información recopilada partiendo de una estructura descriptiva (cuali y cuanti) y comprensiva (cuali).</p>	<p>3.1.Realizar <i>working papers</i> desde los resultados de investigación para ser presentados en congresos realizados en Europa, Estados Unidos, México o Colombia.</p> <p>3.2.Realizar artículos de investigación para revistas indexadas, los cuales contendrán temáticas bajo el contexto México – Colombia.</p> <p>3.3.Realizar un libro resultado de investigación que sirva como material de estudio para estudiantes de pregrado y posgrado bajo las cuatro categorías fundantes.</p>	A C T I V I D A D E S

Fuente: Elaboración propia.

Una vez establecidos los elementos conceptuales y los antecedentes necesarios para la presente investigación se procede en el presente apartado a presentar una descripción de la población objeto de estudio y la forma como se buscará la evidencia empírica que permita alcanzar los objetivos antes mencionados.

En primer lugar se especifica la muestra para los respectivos análisis (cualitativo y cuantitativo); en segundo lugar se detalla la manera como se realizó la categorización para el análisis cualitativo y la medición sobre la percepción de los empresarios frente a calidad de vida laboral, responsabilidad social, capital humano y competitividad.

Es de resaltar que el presente estudio se guía bajo la estructura de un estudio de caso, teniendo en cuenta que el objetivo de la misma es describir y comprender la estructura, las dimensiones y modalidades de la experiencia de unas determinadas condiciones de trabajo por parte de los profesionales que las viven, disfrutan y padecen.

### **MUESTRA OBJETO DE ESTUDIO.**

En este estudio presente estudio se realizó en empresas de familia del sector hotelero ubicadas en la región del centro occidente del país. La muestra fue seleccionada bajo criterios no probabilísticos y la escogencia de las unidades de observación se desarrolló bajo los siguientes criterios:

- Empresas de familia del sector hotelero.
- En la muestra se contempla únicamente administradores, gerentes generales, representantes legales, secretarías de gerencia y/o gerentes comerciales.

Los criterios antes mencionados buscan favorecer el análisis de las percepciones de los cargos directivos de las empresas de familia del sector hotelero frente condiciones de competitividad, responsabilidad social, capital humano y calidad de vida laboral. Es de resaltar que se recopiló información de 32 empresas. En el cuadro 1 se detallan las condiciones para la selección de la unidad de análisis del estudio.

**Cuadro 4. Información sobre la unidad de análisis del estudio**

CARACTERÍSTICAS	INFORMACIÓN
<b>POBLACIÓN OBJETO ESTUDIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas de familia del sector hotelero.</li> <li>• Administradores, gerentes generales, representantes legales, secretarías de gerencia y/o gerentes comerciales.</li> </ul>
<b>PERÍODO DE RECOLECCIÓN</b>	Agosto a Noviembre de 2.015
<b>MEDIO RECOLECCIÓN</b>	Encuesta estructurada.
<b>UNIDAD MUESTRAL</b>	Administradores, gerentes generales, representantes legales, secretarías de gerencia y/o gerentes comerciales.
<b>UNIVERSO DEL ESTUDIO</b>	32 Empresas de familia del sector hotelero, a partir de las percepciones recopiladas a Administradores, Gerentes Generales, Representantes Legales, Secretarías de Gerencia y/o Gerentes Comerciales.

Fuente: Elaboración propia, resultados de investigación

De otra parte al identificar las características generales de las empresas objeto de estudio, es posible evidenciar que una alta proporción de empresas se localizan en Caldas (44%) seguido de Nariño (19%), Cundinamarca (19%), Valle del Cauca (9%), Quindío (6%) y Risaralda (3%), además la mayoría de empresas son micro empresas (68%) seguido de pequeñas empresas (29%); la mayoría presenta un rango de activos inferior a 166 millones de pesos (52%) seguido de empresas con un rango de activos entre 167 millones y 1661 millones de pesos (32%) y de empresas con un rango de activos superior a 1662 millones de pesos (16%). Es de resaltar que la mayoría de empresas fueron constituidas en un año igual o inferior al 2004 (55%), algunas sólo llevan seis y diez años (14%) otras sólo llevan constituidas entre dos y cinco años (23%) y unas cuantas llevan constituidas menos de dos años (10%, ver tabla 1).

Tabla 3. Características generales de la población objeto de estudio.

CARACTERÍSTICAS		PORCENTAJE
<b>ZONA GEOGRÁFICA</b>	Caldas	44%
	Quindío	6%
	Cundinamarca	19%
	Risaralda	3%
	Nariño	19%
	Valle del Cauca	9%
	Total	100%
<b>TAMAÑO EMPRESA POR NÚMERO DE EMPLEADOS</b>	Micro empresa ( $t \leq 10$ )	68%
	Pequeña empresa ( $10 < t \leq 50$ )	29%
	Mediana empresa ( $50 < t \leq 200$ )	3%
	Total	100%
<b>RANGO DE ACTIVOS</b>	Menor a 166 millones	52%
	Entre 167 millones y 1661 millones	32%
	Entre 1662 millones y 4980 millones	16%
	Total	100%
<b>PERÍODO DE CONSTITUCIÓN</b>	Menor a dos años	10%
	De dos a cinco años	23%
	De seis a diez años	13%
	Más de diez años	55%
	Total	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de investigación.

Las condiciones anteriores permiten identificar aspectos sociodemográficos asociados a las condiciones de competitividad, responsabilidad social, capital humano y calidad de vida laboral de las empresas objeto de estudio.

## **INSTRUMENTOS Y ESCALAS DE MEDIDA.**

Los instrumentos diseñados para la recopilación de información tenían como finalidad la descripción y comprensión de las percepciones de los empresarios frente a calidad de vida laboral, competitividad, capital humano y responsabilidad social de las empresas de familia del sector hotelero, de acuerdo a esto, se desarrolló una encuesta estructurada que sigue dos perspectivas: cualitativa y cuantitativa.

Desde la estructura cualitativa de la encuesta se pretende comprender condiciones históricas de la empresa de familia, y aspectos relacionados con políticas orientadas a fortalecer el capital humano, a fortalecer la responsabilidad social y a fortalecer la calidad de vida laboral. Particularmente se indagó por aspectos como; políticas de seguridad en el trabajo que tiene presente, programas de promoción y salud, programas para fomentar el uso del tiempo libre, condiciones ambientales de la organización, condiciones de salud, programas de bienestar laboral, programas de bienestar para personas en condiciones de discapacidad, programas de fomento a la inclusión e igualdad, y concepciones de la competitividad.

Desde la estructura cuantitativa la encuesta se pretende describir las condiciones relacionadas al capital humano, la responsabilidad social, competitividad y calidad de vida laboral, para tal fin el instrumento de valoración cuantitativo se estructuró bajo escalas de Likert de 1 a 10 y bajo escalas dicotómicas (sí y no) esto con el fin de recopilar la información necesaria para la descripción de las categorías antes mencionadas (Ver cuadro 2).

Cuadro 5. Categorías para el análisis cualitativo

CATEGORÍAS	ASPECTOS A CONSIDERAR
<b>CONTEXTO DE LA EMPRESA FAMILIAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Historia de la empresa de familia</li> <li><input type="checkbox"/> Personas que participaron en el proyecto empresarial</li> </ul>
<b>CAPITAL HUMANO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Políticas de seguridad en el trabajo</li> <li><input type="checkbox"/> Programas de promoción de la salud</li> <li><input type="checkbox"/> Número de personas de acuerdo al tipo de contrato</li> <li><input type="checkbox"/> Nivel de formación de los colaboradores</li> <li><input type="checkbox"/> Causas de ausentismo laboral</li> <li><input type="checkbox"/> Estado general de salud de los colaboradores</li> <li><input type="checkbox"/> Promedio de ingreso de los colaboradores</li> <li><input type="checkbox"/> Promedio de antigüedad de los colaboradores</li> <li><input type="checkbox"/> Características frente al régimen de seguridad social</li> <li><input type="checkbox"/> Criterios para la selección de los colaboradores</li> </ul>
<b>CALIDAD DE VIDA LABORAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Riesgos laborales posibles en la empresa</li> <li><input type="checkbox"/> Programas de prevención del riesgo laboral.</li> <li><input type="checkbox"/> Programas para fomentar el buen uso del tiempo libre</li> <li><input type="checkbox"/> Condiciones del medio ambiente laboral</li> <li><input type="checkbox"/> Condiciones de salud de los colaboradores</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Programas de bienestar laboral que realiza la empresa</li> <li><input type="checkbox"/> Programas de recompensa e incentivos</li> <li><input type="checkbox"/> Programas de prevención frente al acoso sexual</li> <li><input type="checkbox"/> Programas de prevención frente al acoso laboral</li> <li><input type="checkbox"/> Programas de participación en la toma de decisiones</li> <li><input type="checkbox"/> Programas de promoción laboral</li> <li><input type="checkbox"/> Programas de promoción de la equidad de género</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Características de los sistemas de gestión y planes estratégicos.</li> <li><input type="checkbox"/> Programas de promoción del bienestar laboral para personas en condición de discapacidad</li> <li><input type="checkbox"/> Programas de fomento a la inclusión laboral y la igualdad de derechos</li> <li><input type="checkbox"/> Código de ética organizacional.</li> <li><input type="checkbox"/> Valores empresariales.</li> <li><input type="checkbox"/> Programas de relacionamiento organizacional con el entorno</li> </ul>
<b>COMPETITIVIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Condiciones de competitividad organizacional</li> <li><input type="checkbox"/> Condiciones de la gestión organizacional</li> <li><input type="checkbox"/> Relaciones con los proveedores</li> <li><input type="checkbox"/> Relaciones con la competencia directa</li> <li><input type="checkbox"/> Características de productos o servicios innovadores</li> </ul>

---

	<input type="checkbox"/> Calidad del servicio <input type="checkbox"/> Innovación en servicio <input type="checkbox"/> Segmentación del servicio
--	--

---

Fuente: elaboración propia.

#### 4.1 Tipo de estudio

La presente investigación tuvo el estudio de caso en el sentido y CVL en empresas de familia del sector hotelero, fue abordada con los siguientes pasos:

Exploración del problema.

Revisión teórica.

Trabajo de campo.

Recolección de la Información.

Interpretación de la información.

##### **Resumen diario de campo:**

Con entusiasmo y optimismo emprendí la investigación calidad de vida laboral en empresas de familia del sector hotelero de Manizales, para organizar la división de los hoteles con mis compañeros del macroproyecto, visité Cámara y Comercio de Manizales con el fin de adquirir la base de datos de los hoteles de Caldas, los cuales fueron divididos entre los estudiantes, empecé a comunicarme vía telefónica a los seis hoteles que me correspondieron, sólo uno se acercaba a las características para realizar la investigación, hotel de familia con más de 10 empleados, este hotel solo tenía 8 empleados. Acordamos la cita con la gerente del hotel para la entrevista, la cual tuvo como duración una hora y media. Me place ver como al entretejer la entrevista la gerente se dispone y comparte experiencias

sobre su gestión a la vez que reflexiona sobre la importancia del bienestar y de sus empleados y la calidad de vida laboral que brinda la empresa.

Al ver que Manizales tenía pocos hoteles con las características asignadas para la investigación: me dirigí a la capital de Colombia, Bogotá con la esperanza de realizar más fácil la investigación. Cuando vaya sorpresa! al realizar 18 llamadas a hoteles y ninguno me podía atender, pues se encontraban muy ocupados por el momento o la persona responsable estaba en vacaciones. Al día siguiente emprendí la visita a varios hoteles con el fin de agendar personalmente la cita con el gerente y al tercer intento lo logré, al llegar al hotel y presentarme a la recepcionista se encontraba en ese momento el gerente comercial quien escuchó la presentación y de inmediato me atendió. Realizamos la entrevista, la cual duró dos horas, con la gran motivación que al paso de la entrevista el gerente iba contando sus experiencias y experticia en el tema hotelero.

#### **4.2 Caracterización de la muestra**

Los hoteles que participaron en la investigación se caracterizan por pertenecer a la tercera tipología de empresas de familia categorizada por Casillas, Díaz y Vásquez (2005), que surge al considerar como criterio de diferenciación el tipo de nexo de unión entre la familia y la empresa en relación con dos factores claves: a) la voluntad de continuidad de la empresa familiar; y b) El tipo de relación y dedicación de los miembros de la familia a la empresa. En este caso el emprendimiento de los hoteles fue a través de la inversión familiar, sin pretender que los familiares laboraran de tiempo completo en la empresa.

De igual manera en los dos hoteles, se revela el concepto de empresa familiar planteada por Gallo (1995) quien distingue el modelo de Empresa Familiar de Inversión (EFI). La familia se dedica a controlar las decisiones de inversión o desinversión en diferentes negocios, con el objetivo de mantener la mayor libertad posible de actuación, sin obligar la vinculación de la familia a un determinado

negocio. Se persigue maximizar la rentabilidad de los diferentes negocios en los que participan.

Las empresas de familia del sector hotelero que participaron en la investigación pertenecen a las ciudades y municipios: Pasto, Bogotá, Manizales, Chinchiná, Villa María, Neira, Palestina, Pereira, Armenia, Buenaventura, Girardot. Las personas entrevistadas ocupaban el rol de: secretaria de gerencia, representante legal, gerente operativo, gerente propietario, propietario, administradora, director administrativo, gerente administrativo, gerente comercial, subgerente operativo.

Los hoteles de empresas de familia investigados más antiguos llevan 49 y 32 años de constitución, seguido de dos hoteles creados en la década del ochenta, ocho hoteles creados en la década del 90, y 20 hoteles constituidos desde el año 2000. De los 32 hoteles entrevistados, seis hoteles poseen estructura limitada, dos con microempresa familiar, seis privada, cinco SAS, una a sociedad de hecho, cinco a unipersonal, dos a comunidad y cinco a persona natural.

Nueve hoteles pertenecen a empresas pequeñas, 22 hoteles a microempresas y 1 a empresa mediana. Los rangos activos en el año 2014 menos de 1661 millones de pesos para 15 empresas y de 167' a 1661' para ocho empresas, las demás empresas no responden a este dato por ser reserva sólo para la empresa. Todos los hoteles entrevistados, poseen 100% del capital accionario nacional.

Las empresas fueron creadas con el interés de realizar inversiones con dineros de la familia, trabajan los dueños como gerentes generales, quienes están constantemente en comunicación con el gerente comercial. Son hoteles pequeños que van en crecimiento, los trabajadores son contratados externamente a la familia, en este caso los esposos, quienes tienen el poder en las decisiones y en la inversión económica, cumplen el rol fundamental de la gerencia general, no tienen horario definido y están en constante comunicación con los gerentes comerciales de la empresa, quienes tienen contrato definido y permanecen en el hotel. Los entrevistados hacen mención que en ocasiones se mezclan los sentimientos y las relaciones de pareja en la toma de decisiones de la empresa, poniéndose el

gerente comercial en aprietos por que no sabe, en ocasiones a quien obedecer, por consiguiente debe reunir a la pareja y comentar la situación para que entre todos decidan lo mejor.

El nivel académico de los trabajadores es técnico y tecnológico, los trabajadores presentan buena salud, se sienten satisfechos de su rol y su desempeño en el hotel, poseen todas las normas de seguridad asignadas por la ley, poseen los materiales adecuados para realizar su labor y la ergonomía de los hoteles está adecuada para sus funciones. El sentido que los trabajadores dan a su trabajo abarca el poder lograr la manutención para sus familias, mencionan la alegría de llevar el sustento a sus hogares, sin embargo quisieran realizar otras actividades, estudiar para ganar más ingresos y empoderarse de su quehacer, pues piensan que el trabajo en el hotel no es muy seguro.

En los hoteles encuestados no tienen un programa estructurado de bienestar para los trabajadores, los encuentros de motivación se hacen coloquialmente, sin protocolos ni reglamentaciones, la motivación se hace únicamente verbalmente, a veces por parte de la gerencia, no hay motivación para continuar estudiando y las oportunidades de capacitación son muy pocas, solo las que realiza la ARL que son muy escasas, los gerentes mencionan la necesidad de formar a los trabajadores en el servicio a los demás, la lealtad y el compromiso con la empresa. Aunque existe un ambiente cálido, poco ausentismo, no hay problemáticas de stress aboral, ni acoso sexual, ni sobre carga laboral, ambos gerentes afirman que veces se presentan dificultades sobre todo entre las mujeres cuando están un poco susceptibles o se presentan corrillos por malentendidos. La cultura organizacional se percibe en el buen desempeño en el trabajo.

Ambos hoteles no tienen factores competitivos diferenciales en el medio, hacen referencia al buen servicio y atención diferenciada, no van más allá de la prestación de nuevos servicios para los clientes.

### **4.3 Instrumento y captura de la información**

Para emprender la recolección de la información, se diseñó un instrumento elaborado por un grupo de docentes e investigadores de la maestría de Gerencia de Talento Humano de la Universidad de Manizales, el instrumento fue diseñado para capturar la información de las diferentes hoteles con respecto a los datos de la empresa, contexto y las diferentes categorías investigadas: Capital Humano, Calidad de vida Laboral, Prácticas de Responsabilidad Social y Competitividad.

## **5. Análisis de resultados**

Con relación a la CVL que pertenece a la presente investigación, podemos analizar que: en los 32 hoteles de empresas de familia investigados, coinciden 26 respuestas que los posibles riesgos laborales que están presentes en los hoteles pueden ser: mal manejo de los productos de aseo y limpieza por el contacto con los químicos, mal manejo de áreas calientes de la cocina y sus elementos, no aplicar las normas y las reglas en la seguridad, caídas o deslizamientos por el piso mojado al realizar el aseo, sólo una persona respondió riesgo laboral por stress al atender al público. Seis gerentes entrevistados no consideran riesgos laborales en el hotel.

Los programas que desarrolla las empresas hoteleras en materia de prevención de riesgo laboral son: demarcación y avisos preventivos, los programas propuestos por la ARL, estos programas se realizan muy pocas veces al año, capacitación con el gerente sobre la toma de conciencia sobre los riesgos y maneras de evitarlos, estas capacitaciones se realizan de manera muy coloquial, hablando con el trabajador sobre el cuidado que debe tener, sin tener una reglamentación escrita. De los 32 hoteles investigados, sólo 9 hoteles cuentan con programas para fomentar el buen uso del tiempo libre, el libre esparcimiento y el desarrollo de actividades recreativas, quienes respondieron afirmativamente, realizan y disponen actividades como: acceso directo al gimnasio de la familia,

recreación en piscina de hotel, utilización gratuita a los espacios existentes con sus familias, reuniones familiares, recreación y sano esparcimiento, celebración de fechas especiales, paseos, actividad física, pausas activas, fiestas de integración en el aniversario del hotel, cena de navidad, celebración de cumpleaños del personal.

Frente a las condiciones y medio ambiente de trabajo en las empresas de familia del sector hotelero, de las 32 empresas investigadas 30 personas entrevistadas consideran que: Poseen Condiciones apropiadas y óptimas para desempeñar el trabajo, hay buenas instalaciones, los espacios son amplios, aireados, ventilados, libres de humo, hay buena iluminación, ventilación, poco ruido, música instrumental y plantas, poseen sistemas para el manejo de residuos peligrosos, reciclaje. El ambiente de trabajo es agradable, con mucho dinamismo, seriedad y responsabilidad, se evidencia respeto entre los trabajadores y los usuarios, buenas relaciones interpersonales, amabilidad, ambiente amigable y tranquilo, de armonía, cálido, familiar, de colaboración a través de buenas prácticas y buenas relaciones laborales, se percibe buen trato y respeto. Buenos canales de comunicación, ambiente laboral favorable, manejo familiar y de confianza. Se procura porque las personas que laboran allí, no sean vistas como trabajadores, sino como colaboradores, Buenos canales de comunicación, ambiente laboral favorable, manejo familiar y de confianza.

Dos personas entrevistadas respondieron: El ambiente laboral no es estable emocionalmente, hay 7 mujeres colaboradoras y todo depende de su estado de ánimo femenino. Aunque hay apoyo, colaboración, altruismo, son un poco cerrados a los problemas laborales y a los momentos tensionantes sobre problemas personales que traen al trabajo. La misma presión es de los empleados no de los jefes, porque los mismos empleados quieren competir entre ellos y dejar una buena imagen.

Todas las 32 personas entrevistadas consideran que el entorno físico, las instalaciones, los equipamientos, los recursos materiales y técnicos, las

condiciones higiénicas se encuentran en perfectas dotaciones dentro de la empresa.

24 personas entrevistadas consideran que las condiciones de salud de los trabajadores son buenas, 6 consideran que son buenas y 2 consideran que son excelentes.

Los hoteles investigados no poseen un programa de bienestar consolidado, realizan actividades de la ARL con los programas de estilos de vida saludable, aunque no se llevan a cabo totalmente, se va perdiendo entre el día a día las actividades que asigna la ARL que son muy pocas al año, algunos realizan ejercicios de relajación espiritual, se les escucha cuando tienen algún problema familiar o personal, algunos celebran los cumpleaños, facilidad para otorgar permisos, bonificaciones.

De los 32 hoteles, sólo cuatro cuentan con un plan de carrera estructurado, 23 hoteles no tienen plan de capacitación estructurado y 9 lo poseen. La mitad de los hoteles brindan oportunidades de ascenso y promoción dentro de la empresa, quienes cuentan con un plan estratégico donde define las metas a alcanzar.

9 empresas encuestadas tienen un programa de recompensas y/o incentivos estructurado con algunas características como: propinas y estrategias para obtenerlas, aumento en el salario de acuerdo al aumento de ventas en el mes, asensos al personal de servicios generales, permisos especiales, felicitaciones y estímulos en grupo, comisiones, celebración de cumpleaños y navidad.

En su totalidad, las 32 personas encuestadas responden que no se han presentado casos de acoso laboral.

En 14 empresas encuestadas no promueven la participación de los trabajadores en la toma de decisiones directivas, un hotel lo hace algunas veces y 17 hoteles si promueven la participación de los trabajadores en la toma de decisiones a través de: Inclusión por áreas en la parte operativa como habitaciones, recepción y

cocina se preparan muy bien a las empleadas para la toma de decisiones, sobre todo cuando los propietarios se ausentan por varios días del Hotel. Integrando a los colaboradores, visitando o preguntando uno a uno desde la gerencia que posee un canal abierto para la comunicación con los trabajadores, mediante el diálogo y analizando los puntos de vista, se tiene en cuenta la opinión de acuerdo a la actividad laboral que están desempeñando, en algunos momentos se informan los cambios o novedades que puede presentar el hotel y se solicitan sugerencias como aporte para la toma de decisiones, se involucra a los trabajadores en los procesos de la empresa, para ofrecer un servicio con calidad, ajustadas a sus experiencias o conocimientos personales, se realizan reuniones, lluvia de ideas. A los empleados se les consultan las sugerencias de acuerdo a las experiencias de cada uno.

Entre las prácticas de promoción laboral, que se han desarrollado en los últimos cinco años, sólo ocho hoteles responden a ésta actividad con las siguientes actividades: ascenso de personal auxiliar de habitaciones a recepcionista, de aseo a recepcionistas, Ascensos de personal de mantenimiento a coordinador de procesos, o a dirección de procesos, o a supervisión de procesos, rotación de cargos operativos.

29 empresas encuestadas garantizan la equidad de género en la organización, mientras que 3 no lo hacen, quienes si promueven la equidad de género lo hacen a través de: Promoviendo la igualdad de derechos, A través de los principios naturales como persona, factor de educación, igualdad en principios éticos con todos los trabajadores, empoderamiento de su rol y la colaboración, respeto a todos por igual, igualdad en los horarios y salarios contratación de funciones, independientemente del género, lo más importante es la experiencia, capacidad o el conocimiento que tenga para ejercerla, convocatorias abiertas, participación equitativa, reconocimiento de la labor que cada trabajador hace, en algunos hoteles se da prioridad para dar el trabajo a las madres cabezas de familia.

En las entrevistas realizadas y la observación directa, podemos percibir que el sentido y la CVL en las empresas de familia del sector hotelero, están relacionadas con la satisfacción de los trabajadores en la generación de ingresos al proveer a sus familias para satisfacer las necesidades básicas, ayudarlas en el sostenimiento del hogar y la prestación de un servicio a los clientes de los hoteles. Relacionada directamente con la acepción de sentido que generó la perspectiva del neurólogo y psiquiatra austriaco Virtor Frank (2005), fundador de la llamada logoterapia, para la cual “la búsqueda de sentido en la vida de la persona es la principal fuerza motivadora en el ser humano”. El autor entiende el ser humano como una criatura responsable, que precisa realizar el sentido potencial de su vida, que no es interno a la persona, sino que es revelado en el mundo.

**Tabla 5. Proporción de empresas de familia del sector hotelero con programas que fomentan el buen uso del tiempo libre**

VARIABLE	SI	NO	TOTAL
La empresa tiene programas para fomentar el buen uso del tiempo libre	31%	69%	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

**Tabla 6. Proporción de empresas de familia del sector hotelero con condiciones buenas del entorno laboral**

VARIABLE	SI	NO	TOTAL
Entorno físico, instalaciones y equipamientos	100%	0%	100%
Recursos materiales y técnicos	97%	3%	100%
Condiciones higiénicas	100%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

**Tabla 7. Proporción de empresas de familia del sector hotelero con programas de bienestar definidos dentro de su política empresarial**

VARIABLE	SI	NO	TOTAL
Plan de carrera estructurado	13%	88%	100%
Plan de capacitación estructurado	28%	72%	100%
Oportunidades de ascenso y promoción	50%	50%	100%
Plan estratégico donde se definen metas a alcanzar	50%	50%	100%
Programa de recompensas e incentivos estructurado	31%	69%	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

**Tabla 8. Proporción de empresas de familia del sector hotelero con inconvenientes relacionados al acoso sexual y laboral**

VARIABLE	SI	NO	TOTAL
Han existido casos de acoso sexual	0%	100%	100%
Han existido casos de acoso laboral	3%	97%	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

**Tabla 9. Proporción de empresas de familia del sector hotelero que promueven la toma de decisiones y la equidad de género**

VARIABLE	SI	NO	TOTAL
Promoción para que los trabajadores participen en la toma de decisiones	56%	44%	100%
La empresa garantiza la equidad de género	91%	9%	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

## 6. Discusión de resultados

Un indicador comúnmente usado para medir la calidad de vida es el Índice de Desarrollo Humano (IDH), establecido por las Naciones Unidas para medir el grado de desarrollo de los países a través del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), cuyo cálculo se realiza a partir de las siguientes variables:

- 1.-Esperanza de vida.
- 2.-Educación, (en todos los niveles).
- 3.-PBN per Capita. (producto interno bruto)

Teniendo en cuenta que el sentido de vida, Bernard y Roustang –citados por Gabetta (2004) – señalan que «la percepción de la necesidad de trabajo, que es siempre-al menos simbólicamente-participación en la lucha colectiva por la vida, sigue siendo el principio de realidad que estructura las personalidades, que justifica las obligaciones respecto del propio futuro, de la familia y de la sociedad».

Dice Gorz (1995) al referirse a la inversión de valores: «Tenemos que hacernos a la idea de que vamos hacia una civilización en la que el trabajo no representa más que una ocupación cada vez más intermitente y cada vez menos importante para el sentido de la vida. Para la gran mayoría de las personas la producción de sí mismas, la producción de sentidos y la producción de relaciones sociales se efectúa principalmente durante el tiempo fuera del trabajo»(Gorz, 1995: 79). En una investigación citada por el autor sólo un7% de los jóvenes entre 18 y25 años, mencionan «el trabajo» al ser interrogadas acerca del «factor principal de realización personal» y «el principal medio de dar sentido a su vida»

Frank (1991) El trabajo es una oportunidad para autorrealizarse y para ser feliz: “mientras los valores creadores o su realización ocupan el primer plano en la misión de la vida del hombre, el campo de su realización concreta, coincide, en

general, con el del trabajo profesional. El trabajo puede representar, en particular, el espacio en que el individuo se enlaza con la comunidad, colaborando con ello su sentido y su valor. Sin embargo, este sentido y ese valor corresponde en cada caso, a la obra (como una obra en función de la comunidad) y no a la profesión concreta en cuanto tal. No es, por tanto, una profesión determinada la que da al hombre la posibilidad de realizarse. En este sentido, podemos decir que ninguna profesión hace al hombre feliz. Cuando la profesión concreta que se ejerce no produce en el hombre un sentimiento de satisfacción, no debe culparse de ello a la profesión, sino al hombre mismo. No es la profesión de por sí la que hace a quien la ejerce irremplazable e insustituible; le da, simplemente la posibilidad de ello”

Referente a lo anterior, hago mención a la autorrealización, si la autorrealización es la realización del potencial del propio individuo, término introducido por Kurt Goldstein, teórico organismo, para hacer alusión a la realización del potencial del propio individuo. La expresión de la propia creatividad, la búsqueda del conocimiento y el deseo de darle a la sociedad son ejemplos de autorrealización. Desde el punto de vista de Goldstein, se trata del motivo principal del organismo, el único motivo real: "la tendencia a realizarse a sí mismo tanto como sea posible es el impulso básico... el impulso de autorrealización." Y Según Abraham Maslow, la autorrealización es la culminación de la satisfacción de las necesidades humanas, es la necesidad psicológica más elevada del ser humano. Consiste en desarrollar nuestro potencial humano. La autorrealización son los deseos de satisfacción personal que producen un sentimiento de triunfo, la sensación de poder y dominio, que incrementa la autoestima de la persona, lo que él o ella piensan sobre sí mismos. Es la culminación de las aspiraciones más deseadas, de alcanzar metas difíciles, de hacer algo que exija emplearse a fondo.

Con base en lo anterior, expuesto por diferentes autores, podemos decir que si la labor que desempeñan los trabajadores de las empresas de familia de servicios hoteleros es rutinaria, mecánica, donde las funciones de cada rol están estandarizadas y en muy pocas ocasiones recurren a sus talentos como la creatividad con respecto a las posibilidades donde las personas se puedan

ejercitar los diferentes talentos y no desarrolla cabalmente su potencial, por consiguiente, no se puede hablar de una CVL, sino de un ejercicio o labor realizada que se vuelve poco enriquecedora para desarrollar el pleno potencial, habilidades y talento humano, debido a la urgencia primera del trabajador es la obtención del dinero para proveer las necesidades básicas de la familia, sin tener presente el despliegue de sus potencialidades.

Entonces, una vez alcanzado el dominio de las necesidades básicas y superadas las desigualdades que genera las relaciones propias del capitalismo -sobre una base de equidad- los hombres se vincularían en una suerte de actividades creativas y libres; un trabajo libre de la presión coactiva de la producción. Una utopía que puede interpretarse como, liberarse del trabajo rescatando otras formas creativas de relación entre los humanos o crear otras formas de trabajo que lo conviertan en una praxis liberadora, es decir; realizar el trabajo como producto de la satisfacción misma del quehacer en el despliegue de sus potencialidades y talentos humanos, contribuyendo a la autorrealización, sin tener la urgencia de trabajar sólo para conseguir el abastecimiento de las necesidades básicas.

Por consiguiente, no podemos hablar de CVL si ésta no está configurada al desarrollo del potencial humano y su alineación con el sentido de la vida, la cual da fuerza, motivación, para contribuir al bienestar, satisfacción y la felicidad laboral.

Citando a Frankl (1991) “El hombre que se hace consciente de su responsabilidad ante el ser humano que le espera con todo su afecto o ante una obra inconclusa no podrá nunca tirar su vida por la borda. Conoce el “porqué” de su existencia y podrá soportar casi cualquier “cómo””. El trabajo en sí es la vida misma en relación al ejercicio de expresión de toda la humanidad hecha acción, por consiguiente, Frankl (1991) agrega: “En última instancia, el hombre no debería inquirir cuál es el sentido de la vida, sino comprender que es a él a quien se inquiere. En una palabra, a cada hombre se le pregunta por la vida y únicamente puede responder a la vida respondiendo por su propia vida; sólo siendo responsable puede contestar a la vida”.

Veo entonces como la educación juega un papel importantísimo en el desarrollo del potencial humano en la dimensión laboral, ya que es desde la etapa escolar primaria donde se van descubriendo los talentos y habilidades para el mundo del trabajo, donde cada persona, bajo una serie de estímulos, de vivencias, de experiencias, de prácticas y ejercicios continuos va encontrando conexión, pertenencia y habilidad con el talento desenmascarado, con el fin de que al salir al mundo laboral tenga claro su trabajo o tarea para desempeñar y la facultad para decidir y emprender el camino en el servicio y desarrollo de su CVL, la cual estará alineada a los objetivos imperantes de la vida. Sin embargo, la escuela e instituciones educativas aún no están preparadas para ello, prueba de esto es la evidencia de los estudiantes de once grado al salir del colegio, que no tienen claro su proyecto de vida laboral, ni lo que les gustaría continuar estudiando, muchos de ellos empiezan a ejercer oficios para adquirir dinero para sus necesidades básicas, sin tener mayor conexión con el rol ejercido en este caso en las empresas investigadas.

Si descubrimos y desarrollamos el potencial humano desde temprana edad, tendremos la posibilidad conseguir más trabajadores felices, creativos y competentes, constructores de felicidad eudaimónica, que hace referencia a la felicidad asociada con la sensación de que la vida tiene sentido y de que tiene un propósito en la vida.

Retomando a Csikszentmihalyi (2007) quien define *fluir* como el momento en que funcionamos a pleno rendimiento y estamos concentrados en la actividad que realizamos, lo que nos llevará a alterar la percepción del tiempo, a olvidarnos del yo y experimentar una felicidad mucho más profunda que la simple obtención de placer entre nuestras habilidades y los desafíos que nos enfrentamos. Por ello, el peor acoso laboral es impedir la posibilidad de *fluir*, ya sea a través de tareas demasiado fáciles, que nos llevan al aburrimiento, o a través de tareas demasiado complicadas, que nos provocan estrés. En el ámbito de las empresas de familia de servicios hoteleros, las actividades realizadas por los trabajadores son oficios repetitivos, rutinarios, podemos encontrar personas que realizan los oficios con

buena disposición y eficacia sin embargo no se sienten completamente en pleno rendimiento de su talento que le permite el desarrollo de la CVL en el sentido de satisfacción laboral.

La CVL puede ejercerse en el ámbito objetivo y subjetivo, a ello le sumo el autoconocimiento, el descubrimiento de la misión que debe tener el trabajador, para ello se requiere un trabajo consiente de auto-observación, de autodescubrimiento serendípico. En esta dimensión, el desempeño del trabajo y la construcción de sentido constituyen un solo sentido en sí mismo, los cuales deben estar acordes con las expectativas o incentivos propios construidos en el mundo del trabajo, podemos decir entonces que, el hombre así construye su desarrollo mediante el desempeño y descubrimiento de su misión, en el quehacer, en búsqueda del sentido de su vida, de su Ser, de vivir, de estar, de permanecer, de crecer, de poder desarrollarse y autoconocerse, así estará construyendo el por qué y para qué ejercita su labor, encontrará entonces el sentido de su propio trabajo, conducente a la satisfacción, la CVL y la felicidad eudaimónica.

Las variables de las dimensiones de CVL, relacionadas con la seguridad y la estabilidad en el empleo, la prevención de riesgos laborales, el reconocimiento profesional y personal de los trabajadores, los canales de comunicación y retroalimentación, la participación de los trabajadores en los beneficios de la empresa, el desarrollo de carreras profesionales, los programas de formación continua, el trabajo en equipo, la cultura e imagen corporativa, constituyen un paso imprescindible para demarcar los límites conceptuales y teóricos del término CVL, para abordar el estudio de la vida en el trabajo en toda su amplitud y complejidad. Para implementar programas y estrategias de mejora de la CVL, no basta tener definida una CVL para la organización, esta perspectiva del entorno de trabajo procura alcanzar una mayor productividad y eficacia organizacionales, la dimensión objetiva y la dimensión subjetiva de la CVL se refieren, por un lado, a aquellos elementos procedentes de las condiciones de trabajo, al desempeño del puesto y en general al contexto organizacional; y, por otro, a los procesos psicosociales a través de los cuales el trabajador percibe dicho entorno de trabajo.

La insuficiencia de integración entre los aspectos individuales (trabajador) y los aspectos organizacionales (medio laboral), impiden desplegar la visión de conjunto y entorpecen asimismo profundizar en la riqueza de matices y significados de la vida laboral, ambos enfoques de la CVL deben entonces encontrar un punto central para la humanización y despliegue de los talentos humanos, por el contrario, estaríamos hablando de una CVL en pro de la organización, seguiríamos dando solo pañitos de agua tibia a los trabajadores, es decir, el mismo sistema continuaría facilitando a la empresa su estabilidad y desarrollo y no al trabajador.

## **7. Conclusiones**

El sentido que poseen los trabajadores de empresas de familia del sector hotelero en general, hace referencia a la generación de ingresos para ayudar a sus familiares en la asistencia de las necesidades básicas como es la alimentación y la vivienda. Sin embargo, no se sienten completamente satisfechos debido a que varios de ellos no pueden continuar sus estudios para ejercer otra labor que realmente le apasiona.

La mayoría de las empresas de familia del sector hotelero, no poseen un programa de bienestar laboral, en pro de la CVL, realizan las actividades de manera coloquial en el transcurso del día a día.

En un porcentaje muy alto, los gerentes privilegian las competencias operativas más que las técnicas, lo que considera este escenario como una de las causas del poco desarrollo humano del sector investigado.

El trabajo es una actividad en la cual realizamos un quehacer significativo, en donde se logra afianzar la identidad, ésta identidad está intrínsecamente relacionada con el autoconocimiento.

La búsqueda de una mejor CVL requiere el intento de hacer compatibles los intereses de la organización (objetivos, propósitos, sentido y metas organizacionales) con las demandas y expectativas de cada trabajador, que como

individuos psicosociales, tienen necesidades e intereses particulares que deben de verse satisfechos (desarrollo personal y profesional, bienestar, satisfacción, motivación, formación continua...).

Si el trabajador no siente plenamente satisfecho con relación a la labor desempeñada, el desarrollo de su potencial humano y ejercitación los talentos y el sentido que le lleva a realizar su trabajo, no se puede hablar de una CVL, por consiguiente; ambas perspectivas deben estar integradas, como un todo, donde las condiciones de trabajo privilegien el ambiente laboral y despliegue de las potencialidades del trabajador para hablar así de una satisfacción, bienestar y CVL plena.

El significado de la CVL objetiva en los trabajadores en empresas de familia del sector hotelero, refiere no a dimensiones universales, estables, estandarizadas y genéricas establecidas a priori, sino que dicho significado se encuentra en forma dinámica y progresiva en las experiencias cotidianas de trabajo, relacionadas con la cultura, factores políticos, económicos, sociales, culturales y sentidos particulares de cada trabajador. La vida en el trabajo viene explícita asimismo por factores externos a la actuación de los trabajadores que proceden del entorno socioeconómico y de la organización a la que pertenecen. Sin embargo, no por ello la capacidad de desempeño de los trabajadores o, lo que es lo mismo, su capacidad para crear y modificar su medio de trabajo, queda anulada, ya que a través de los medios de integración social transforman y/o condicionan (según su grado de participación y según los estilos de dirección y gestión organizacional, entre otros) su medio de trabajo y, como consecuencia, la calidad de vida del mismo.

La mirada a la CVL debe ser integral, teniendo en cuenta la perspectiva objetiva y subjetiva, es decir una no debe estar separada de la otra, ambas perspectivas deben contribuir al objetivo primordial del trabajo, al alcanzar una mayor humanización a través de oportunidades de desarrollo profesional y personal, puestos de trabajo más ergonómicos, unas condiciones de trabajo más seguras y saludables, y unas organizaciones eficaces, más democráticas y participativas

capaces de satisfacer las necesidades y demandas de sus trabajadores, además de ofrecerles el trabajo, la posibilidad de encontrar y desplegar el sentido que cada trabajador posee para lograr la plena satisfacción de su labor, es decir; en la tarea realizada el trabajador debe sentirse tan feliz que su desarrollo potencial pueda ejercitarse cada vez y demostrar toda su capacidad humana, creatividad, talento y felicidad.

Tratar y entender la CVL bajo una dimensión psicosocial o subjetiva significa tener en cuenta los procesos psicosociales básicos que se originan en el entorno de trabajo, considerando la interrelación entre los aspectos psicológicos y sociales a partir de los que se construye y configura la realidad laboral, inmerso al sentido de vida que cada trabajador da a su quehacer laboral, ese sentido propio que le da mayor motivación para ejercer su trabajo, que le permite encontrar el por qué y para qué lo realiza. Dicho de otro modo, la CVL es la consecuencia de la obra de un individuo socializado por, para y en el trabajo (en un entorno organizacional), un individuo que se comporta y se relaciona en un contexto significativo y determinado, con culturas propias que emergen de la vida en comunidad y encuentran significados grupales e individuales.

El objetivo primordial de la CVL consiste en alcanzar una mayor humanización del trabajo mediante el diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, unas condiciones de trabajo más seguras y saludables, y unas organizaciones eficaces, más democráticas y participativas capaces de satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros además de ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal.

La vida laboral se ve afectada no solamente por factores intrínsecos al mundo laboral, sino también por todo lo que sucede en otras áreas extralaborales que conforman la cotidianidad de los trabajadores (la familia, los amigos, las creencias, la cultura, la red de contactos, el ocio y el tiempo libre). Esta interdependencia da lugar a una estrecha vinculación entre lo laboral y lo extralaboral que, además de determinar la CVL, también determina los modos de vida y el sentido laboral de los trabajadores.

La CVL en el trabajo no se refiere solamente a las condiciones físicas del lugar de trabajo ni tampoco a la subjetividad de un colectivo de trabajadores, sino que se concreta y se configura en la relación dialéctica que los trabajadores mantienen con su ambiente de trabajo y la realización del sentido de su vida laboral, producto de esta interacción, el trabajador construye y modifica su lugar de trabajo y es este carácter interactivo el que le permite desempeñar su rol como trabajador que, por ende, afecta su papel y estatus como agente social y le permite contribuir a su autoconocimiento y empoderamiento de sí para el ejercicio del despliegue de sus capacidades. El carácter interactivo de la CVL, la convierte en una totalidad integrada (holística y sistémica) de elementos interdependientes e interrelacionados que, relacionados entre sí, conforman un todo indisociable.

la CVL compone un fenómeno complejo y heterogéneo que precisa de una metodología integradora basada en la relación entre: el método (objetivo-subjetivo), la naturaleza del objeto de estudio (multidimensionalidad y carácter interactivo) y la finalidad (humanización).

Surge una nueva pregunta: ¿En los trabajadores de empresas de familia que ofrecen servicios hoteleros, se encuentra un talento o habilidad quizá opacado por el quehacer rutinario del oficio que no permite el desarrollo de las potencialidades de cada ser humano? ¿Ayudar a proveer las necesidades básicas para la familia, permite el desarrollo de las potencialidades de cada trabajador?

Trabajo y felicidad van intrínsecamente relacionadas en la configuración del autoconocimiento, el desarrollo de sus capacidades, talentos y la manifestación de la labor en los diferentes campos. “Descúbrete y habrás hallado tu misión, descúbrete, sé consciente y empieza la bella historia del recorrido por este espacio hacia el desarrollo de tu potencial y así entre todos, entre tú y yo y el de más allá y el de más acá podremos construir un mundo mejor donde el trabajo se convierte en el desarrollo de la vida misma, desarrollo del potencial humano, en el ejercicio del bienestar y la felicidad para todos. Descúbrete, sé consciente y experimenta el gran gozo de la primera tarea del ser humano: servir y ser feliz”

## **8. Recomendaciones para las empresas de familia del sector hotelero.**

Con el fin de mejorar el desarrollo del Sentido de vida y la CVL, en los trabajadores, una estrategia sugerida es diseñar programas donde se facilite el conocimiento de cada trabajador, para identificar sus talentos en el quehacer de la empresa, y determinar prácticas que faciliten el desarrollo del potencial humano, el despliegue de los talentos de los trabajadores alineados a un sentido de vida más allá de la sola adquisición de dinero para abastecer las necesidades básicas. .

Contribuir al mejoramiento de la CVL frente la vinculación de los hoteles con las diferentes instituciones educativas para promover el desarrollo educativo, creativo, competitivo y el descubrimiento de las potencialidades de cada trabajador.

Hacer partícipes a los trabajadores, quienes tienen el conocimiento de base de la empresa para dar posibles recomendaciones o sugerencias, frente a las dificultades de la empresa con el fin de contribuir al mejoramiento y competitividad de la misma.

Establecer y llevar a cabo el programa de bienestar laboral con el fin de crear ambientes de mayor satisfacción y competitividad en la empresa.

## **9. Recomendaciones para los gerentes**

Es de vital importancia que el Gerente del Talento Humano conozca de manera holística el Ser humano, las dimensiones y su mundo, las habilidades, destrezas, talentos y los intereses particulares de cada trabajador con el fin de incrementarlas y destacarlas en el ámbito organizacional, apoyado en la ciencia, las investigaciones científicas entorno a los comportamientos, estructuras cerebrales, sociales, y formas de trabajo, con el propósito de entender su rol en la organización, no solo como agente productivo para los bienes de las organizaciones sino la configuración de su quehacer en la labor que desempeña,

con el fin de llevar adelante la evolución de la empresa, configurar el quehacer en el trabajo, el empoderamiento del rol en la organización para dar sentido y CVL con el propósito de lograr que sus objetivos personales estén alineados a los objetivos de la organización.

Establecer un programa de bienestar laboral donde incluya el desarrollo de los potenciales de los trabajadores.

Articular los diferentes talentos a los roles desempeñados para el trabajo y desarrollo del potencial humano.

Conectar los programas educativos con universidades e instituciones educativas con el propósito de generar espacios de desarrollo productivo con competitividad y CVL.

Realizar constante seguimiento a los programas establecidos desde los diferentes actores como el Sena, la ARL y diferentes instituciones educativas, con el fin de incursionar y verificar su ejecución con el propósito de mantener la satisfacción laboral, la competitividad y la CLV en la empresa.

## 10. Bibliografía

Agulló, E. (1997). «Naturaleza psicosocial del trabajo: significado, centralidad, socialización, futuro». En Agulló, E. *Jóvenes, trabajo e identidad*. Universidad de Oviedo: Servicio de Publicaciones.

Agulló, E. (1998). «La centralidad del trabajo en el proceso de construcción de la identidad de los jóvenes: una aproximación psicosocial». *Psicothema*, 10(1), 153-165.

Agulló, E. (2001). «Entre la precariedad laboral y la exclusión social: los otros trabajos, los otros trabajadores». En Agulló, E. y Ovejero, A. (Coords.). *Trabajo, individuo y sociedad. Perspectivas psicosociológicas sobre el futuro del trabajo*. Madrid: Pirámide.

Botella, M. y Blanch, J.M. (1993). «Variables psicosociales implicadas en el reempleo de mujeres». En Munduate, L. y Barón, M. (Comp.). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Eudema.

Bravo, M.J (1996). Satisfacción laboral. Recuperado el 14 de junio de 2014, de <file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Downloads/378-1060-1-PB.pdf>

Buirago,S.C. Recuperado el 18 de septiembre de 2014, de [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/831/1/Ca%C3%B1on\\_Buitrago\\_Sandra\\_Constanza\\_2011.pdf](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/831/1/Ca%C3%B1on_Buitrago_Sandra_Constanza_2011.pdf)

Da Rosa, S., Chalfin, M., Baasch, D., & Soares, J. (2011). Sentidos y significados del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teórico-epistemológicas en Psicología. *Universitas Psychologica*, 10(1), 175-188.

Frankl, V. (1991). *El hombre en busca de sentido* Barcelona, Herder.

Giory, J. (1978). «La OIT y la calidad de vida de trabajo. Un nuevo programa internacional: el PIACT». *Revista Internacional del Trabajo*, 97(2), 187-197.

González, P., Peiró, J.M. y Bravo, M.J. (1996). «Calidad de vida laboral». En Peiró, J.M. y Prieto, F. (Eds.). *Tratado de Psicología del Trabajo (Vol. 2): Aspectos psicosociales del trabajo*. Madrid: Síntesis.

Genesca, E. (1977). *Motivación y enriquecimiento del trabajo. Sus repercusiones sobre la productividad*. Barcelona. Editorial Hispano Europea.(Capítulo 5: El enriquecimiento del trabajo, pp. 181-262).

Genesca, E. (1977). *Motivación y enriquecimiento del trabajo. Sus repercusiones sobre la productividad*. Barcelona. Editorial Hispano Europea.

Gladstone, A. y Ozaki, M. (Comps.) (1991). *Participación de los trabajadores en la empresa, nuevas tecnologías y programas de formación*. Madrid: Ministerio de Trabajo y de Seguridad Social.

González, P., M. y Bravo, M. J. (1996). *Calidad de vida laboral*. M. Peiró y F. Prieto (Eds.), *Tratado de Psicología del Trabajo, Vol. 2: Aspectos psicosociales del trabajo* (pp. 161-185). Madrid: Síntesis.

González-Romá, V. Peiró, J.M. y Prieto, F. (1992). *Un análisis de participación en los círculos de calidad*. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid. *Colegio Oficial de Psicólogos* 10 (23), 189-197.

III Conferencia Internacional La obra de Carlos Marx y los desafíos del Siglo XXI –  
Lázaro González

Jiménez, G (2009). Entrevista “Profesionalizar la empresa familiar, clave para el éxito”. *Centro de empresas familiares*

Jodar, P. (1997). *Condiciones de trabajo*. En Benavides, F.G., Ruíz, C. Y García, A.M. (1997). *Salud laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Masson (Capítulo 2, pp. 13-23).

M<sup>a</sup>. Peiró y J. Ramos (Dirs.), Intervención psicosocial en las organizaciones (pp. 467-514). Barcelona: PPU.

Peiró y F. Prieto (Eds.), Tratado de Psicología del Trabajo, Vol. 2: Aspectos psicosociales del trabajo (Capítulo 9, pp. 343-397). Madrid: Síntesis.

Peterson, C. y Seligman, M.E.P. (Eds.) (2004). Character strengths and virtues: a handbook and classification. Washington, DC: American Psychological Association and Oxford University Press.

Recuperado el 15 de julio de 2014, de <http://revista.univa.mx/n51/Art.Francisco.html>.

Recuperado el 15 de septiembre 20 de 2014, de [http://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/1812/PDF](http://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1812/PDF)

Recuperado el 15 de agosto de 2015, de <http://biblioteca.umanizales.edu.co:2059/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=e16612fc-00c2-4736-9804-80ef93187816%40sessionmgr112&hid=123>

Recuperado el 15 de agosto de 2015, de <http://biblioteca.umanizales.edu.co:2085/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=d08ad4d8-a2d7-4305-9fb0-3ad608cedfa7%40sessionmgr4004&vid=1&hid=4112>

Recuperado el 20 de septiembre de 2014, de [http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material\\_de\\_apoyo-F-C-CIFH/2MaterialdeapoyocursosCICAP/5InteligenciaEmocional/PracticalInteligEmocional.pdf](http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material_de_apoyo-F-C-CIFH/2MaterialdeapoyocursosCICAP/5InteligenciaEmocional/PracticalInteligEmocional.pdf). <http://revista.univa.mx/n51/Art.Francisco.html>

Recuperado el 20 de agosto de 2015, de [http://www.youtube.com/watch?v=NoWD4P841\\_U](http://www.youtube.com/watch?v=NoWD4P841_U)

Recuperado el 20 de agosto de 2015, de <http://www.youtube.com/watch?v=9hSSx7EAgBg>.

Recuperado el 20 de agosto de 2015, de <http://www.youtube.com/watch?v=vwk5OutMq80>

Recuperado el 24 de agosto de 2015, de <http://www.youtube.com/watch?v=vwk5OutMq80>

Recuperado el 24 de agosto de 2015, de [http://www.aacounselors.org.ar/adjuntos/Biblioteca%20AAC/Daniel\\_Goleman%20%20La%20inteligencia%20Emocional%20en%20la%20Practica.pdf](http://www.aacounselors.org.ar/adjuntos/Biblioteca%20AAC/Daniel_Goleman%20%20La%20inteligencia%20Emocional%20en%20la%20Practica.pdf)

Recuperado el 23 de diciembre de 2015, de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan044031.pdf>

Recuperado el 23 de diciembre de 2015, de <http://www.aecr.org/web/congresos/2010/htdocs/pdf/p261.pdf>

Recuperado el 23 de diciembre de 2015, de <http://www.colaepsi.psicologico.cl/tematicayponentes/REYNALDOALARCON.pdf>

Recuperado el 25 de diciembre de 2015, de [http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2013/06/11/tiempo\\_de\\_opinion\\_jorge\\_yama\\_moto.pdf](http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2013/06/11/tiempo_de_opinion_jorge_yama_moto.pdf)

Recuperado el 23 de diciembre de 2015, de <http://logoforo.com/el-sentido-del-trabajo/>

Rodríguez [http://www.aacounselors.org.ar/adjuntos/Biblioteca%20AAC/Daniel\\_Goleman%20%20La%20inteligencia%20Emocional%20en%20la%20Practica.pdf](http://www.aacounselors.org.ar/adjuntos/Biblioteca%20AAC/Daniel_Goleman%20%20La%20inteligencia%20Emocional%20en%20la%20Practica.pdf)

Salanova, M. Recuperado el 12 de febrero de 2015, de <http://marisasalanova.blogspot.com/>

Salanova, M. Recuperado el 12 de febrero de 2015, de <http://www.wont.uji.es/WebSite/index.php/staff/equipo/directora>

Salanova, M. Recuperado el 12 de febrero de 2015, de <https://plus.google.com/116368522133588779742/posts>

Salanova, M. Recuperado el 12 de febrero de 2015, de <http://marisasalanova.blogspot.com/2013/06/pildora-6-buscar-sentido-lo-que-hacemos.html>

Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.

Segurado, A., y Agulló, T (2002) Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. Universidad de Oviedo. *Psicothema*. Vol. 14, nº 4, pp. 828-836

Strauss, G. (1994). La participación de los trabajadores en la gestión (1994). En J. F. Hartley y G. M. Stephenson (Comps), *Relaciones laborales. La psicología de la influencia y del control en el trabajo* (Capítulo XIII, pp. 471-508). Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1994.

Yankelovich, et al. *Trabajo, productividad y empleo Satisfacción*. Neww York: Universidad de N.Y; 1975