

Calidad de vida laboral en empresas de Bogotá, Colombia revisión literaria

Quality of working life in companies in Bogotá, Colombia: a literary review

 Sandra Esperanza Puerto Carrero
sandraepc2007@gmail.com
Corporation universitaria UNITEC, Bogotá, Colombia

Resumen

Se han adoptado términos como el de calidad laboral, que implica el constante progreso en las labores de los empleados para alcanzar una calidad corporativa. Esto involucra la relación entre el entorno laboral y el bienestar emocional de las personas, lo cual se ha visto en grandes y pequeñas empresas en Colombia, buscar mejorar la calidad de vida de los empleados y asegurarse que se desarrollen profesional, personal y familiarmente. Estas experiencias se reflejan en una mayor motivación de los empleados, lo que aumenta la productividad. El objetivo de la revisión literaria es identificar autores relevantes que hacen alusión a conceptos que rodeen el tema de Calidad de Vida Laboral.

Como metodología y técnica se realizó un análisis de los conceptos que fueran pertinentes a la revisión y que aborden temas de Calidad Laboral, para ello se empleó como herramienta la tabla de consistencia que aportó un análisis más profundo de la revisión literaria. Los resultados permitieron identificar elementos relevantes que participan en la eficiencia, eficacia y productividad del ser humano dentro de una organización, los cuales no son contemplados por los empleadores, es así como un modelo de bienestar laboral lleva la motivación.

Palabras claves: Administración, Calidad de Vida Laboral, Motivación, Productividad.

Abstract

Terms such as quality of work have been adopted, which implies the constant progress in the work of employees to achieve corporate quality. This involves the relationship between the work environment and the emotional well-being of people, which has been seen in large and small companies in Colombia, seeking to improve the quality of life of employees and ensure that they develop professionally, personally and as a family. These experiences are reflected in greater employee motivation, which increases productivity. The objective of the literary review is to identify relevant authors who allude to concepts surrounding the topic of Quality of Work Life.


As a methodology and technique, an analysis of the concepts that were relevant to the review and that address issues of Quality of Work was carried out. For this, the consistency table was used as a tool, which provided a deeper analysis of the literary review. The results allowed us to identify relevant elements that participate in the efficiency, effectiveness and productivity of the human being within an organization, which are not contemplated by employers. This is how a model of labor well-being leads to motivation.

Keywords: Administration, Quality of Work Life, Motivation, Productivity.



Publicado: 02/10/2024
Aceptado: 01/10/2024
Recibido: 20/08/2024

Open Access
Article review

 <https://doi.org/10.47422/ac.v5i4.182>

Este artículo es publicado por la Revista de Investigación Científica y Tecnológica Alpha Centauri, Professionals On Line SAC. Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>) que permite compartir (copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato) y adaptar (remezclar, transformar y construir a partir del material) para cualquier propósito, incluso comercialmente.



Introducción

La investigación académica y la formación de nuevo conocimiento en el campo del bienestar laboral juegan un papel crucial en la identificación de buenas prácticas y en la formulación de recomendaciones para las Pymes. Los resultados del presente estudio contribuyen a la literatura de recursos humanos, al desarrollo de herramientas de medición y evaluación específicas, y sirvan como incentivo para investigaciones futuras en el campo del bienestar laboral en diferentes industrias y regiones, como resalta (Stoner, Edward y Gilbert, Administracion 2000).

En cuanto a la revisión literaria se realizó a través de un proceso cualitativo que incluye diversas fases, desde la inmersión en el campo hasta la elaboración de un reporte de resultados (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018). Esta revisión literaria se complementa con consultas en bases de datos de la Superintendencia de Industria y Comercio y la Cámara de Comercio, lo que permite definir una muestra inicial de empresas para el estudio.

En relación con la fuente de información, se hace hincapié en la importancia de usar fuentes documentales y vivas para cumplir con los objetivos la revisión literaria. (Seltiz, Wrightsman y Cook, 2007, citado en Arias, 2012). El bienestar laboral se ha convertido en un factor clave para alcanzar altos niveles de productividad y satisfacción laboral. En este sentido, se reconoce que el bienestar laboral incluye el bienestar emocional, social y profesional de los empleados, además del bienestar físico (García, 2021). La atención a estos aspectos integrales del bienestar ayuda a crear un entorno laboral que fomente el crecimiento personal y profesional de los empleados, fomentando su sentido de pertenencia y su compromiso con la organización. Asimismo, se reconoce que un empleado que se siente valorado, escuchado y apoyado en todas las facetas de su vida laboral es más propenso a ser proactivo, creativo y resiliente ante los desafíos cotidianos en el trabajo.

De igual forma para (Seligman M, 2009 citado en Carmona & Garrosa, 2011) afirman que el bienestar laboral está relacionado con que esta ciencia ayuda a identificar las variables de personalidad de los colaboradores que ayudará a guiar en lo relacionado con la salud y el bienestar, y al óptimo desarrollo de las tareas en la organización. A si mismo toda organización compre y contiene en sus objetivos y estrategia un conjunto de elementos que aportan y contribuyen al bienestar del empleado y/o colaborador el cual contribuye directamente en la organización y el cumplimiento de sus objetivos.

El tema de bienestar data a principios de siglo XX, lo atendieron por las inquietudes, preocupaciones de

presentaron los referentes de esta época con respecto a las condiciones de satisfacción de los trabajadores, el cual encontraban una relación directa con aspectos, religiosos, éticos y morales de quienes dirigirían la organización, las actividades realizadas por los trabajadores generaban en los empresarios, riqueza, posición social, este resultado les generaba obligaciones y responsabilidades fuera y dentro de la organización, sin embargo para mantener esta posición económica y social los empresarios debieron preocuparse por el bienestar individual y colectivo, algunas estrategias para este cuidado se centraban en programas sociales que aportaban más en ético, mental, y dejaban de lado las condiciones laborales. (Hernandez, Galvis & Narvaez, 2003 citado Barbosa Valderrama y Rios Gamboa 2022).

El bienestar laboral surge de la necesidad y la preocupación de las condiciones laborales y la baja satisfacción en el trabajo de las personas durante los años 70 (C. Calderon 2003) Este se asocia con frecuencia con la obtención de una compensación por parte de los empleados, además del salario, por la prestación de sus servicios. Sin embargo, este concepto va más allá de la connotación económica e incluye al ser humano en todas sus dimensiones, incluidas las familiares, laborales, culturales y espirituales, entre otras. Estas, aunque no están directamente relacionadas con las habilidades (conocimientos, habilidades) que un trabajador tiene para desarrollar una labor, influyen de manera indirecta en el desempeño individual de cada uno, lo que repercute en el desempeño para la organización. (Arrieta E., 2019).

El bienestar laboral en la actualidad está relacionado con diferentes factores entre ellos la productividad de los colaboradores que se relaciona directamente con el crecimiento profesional, y a su vez incide en las relaciones con el equipo de trabajo por ende se transmite a los clientes, al tener un bienestar laboral en una organización trae una serie de beneficios que afectan positivamente al colaborador como a la organización algunos de ellos son. Poca rotación de recursos humano, motivación en los diferentes equipos de trabajo, disminución del estrés (Hermosa Rodriguez, 2021).

(Arenas C., 2023) soportó que el bienestar laboral se define como un programa de servicios beneficiosos que satisfacen las necesidades de los empleados y fortalecen las relaciones internas y externas. De manera similar, define el bienestar laboral como el conjunto de programas destinados a satisfacer las necesidades de los trabajadores, ya que esta satisfacción influye en el reconocimiento de un individuo como parte de un entorno social.

El concepto de bienestar laboral y su importancia tanto para el empleado como para la empresa se originan cuando se

refiere a un bienestar laboral, que se reseña a un estado en el que los trabajadores disfrutan de una salud física, mental, emocional y espiritual, con el fin de obtener satisfacción personal y familiar. El programa de Bienestar de la Dirección de Gestión de Recursos y logística, el área de Calidad de Vida Laboral se dedica a promover un entorno laboral que sea satisfactorio y propicio para el bienestar y el desarrollo del empleado, que se compone de condiciones laborales apropiadas para satisfacer las necesidades básicas de funcionamiento, la motivación y el rendimiento, logrando generar un impacto positivo al interior de la entidad, tanto en términos de productividad como en términos de relaciones interpersonales. (Colciencias, 2016 citado en Arrieta E. 2019)

En consecuencia, y como se ha reiterado anteriormente, el bienestar laboral abarca una variedad de aspectos de la vida humana. (Requena 1993) clasifica el Bienestar Laboral en dos categorías: satisfacción en la vida, que incluye satisfacción o insatisfacción con aspectos como la vida social, la vida familiar, la recreación, la espiritualidad, entre otros; y satisfacción en el trabajo, que incluye satisfacción o insatisfacción con aspectos como el pago, las oportunidades de crecimiento, el trabajo en sí, los compañeros de trabajo, entre otros. Además de este tipo de satisfacciones, la salud general del individuo, que está determinada por indicadores psicológicos y fisiológicos, es otro aspecto importante. Hay tres elementos previos que lo afectan. En primer lugar, el entorno de trabajo puede ser peligroso porque contiene riesgos para la salud, riesgos para la seguridad y otros riesgos y peligros. Esto puede afectar negativamente la salud y el bienestar de los trabajadores. Estos escenarios de trabajo en "riesgos" afectan los rasgos personales de las personas de manera positiva o negativa. (Arrieta E., 2019).

Los rasgos de personalidad, especialmente tendencias de tipo A1, competitividad, practicidad y otras características, tienen un impacto significativo en el nivel de bienestar y salud laboral de una persona en el entorno organizacional. Finalmente, el estrés laboral es una de las causas que pueden causar o no un bienestar laboral. Estos factores incluyen factores intrínsecos al trabajo, el rol en la organización, las relaciones con el trabajo, la estructura y el clima organizacional, la relación familia-trabajo, entre otros. (Mejía Ceballos y otros, 2009).

Dadas estas condiciones entre las causas y consecuencias del bienestar laboral, la organización puede decidir dónde intervenir para mejorar el bienestar laboral de sus empleados, lo que resultará en una mayor productividad, menos costos de seguro médico y un mayor desempeño organizacional. En este caso, las políticas pueden ser tanto reactivas como activas. Las primeras tienen como objetivo reducir los efectos negativos que puedan tener los

trabajadores al intervenir en las consecuencias que genera el bienestar laboral.

Las políticas activas tienen que ver con la prevención de riesgos laborales que mejoren el bienestar general de los trabajadores. Por lo tanto, la intervención activa es una herramienta esencial para que las empresas no solo brinden un bienestar laboral de alta calidad a sus empleados, sino que también reduzcan costos al no asumir la responsabilidad de las consecuencias negativas que genera un entorno laboral inseguro, como asegura (Martinez, 2008).

Es importante destacar que el bienestar laboral ha presentado reformas y cambios laborales que han generado nuevos roles en las organizaciones, exigiendo a sus empleados eficiencia y eficacia en la realización de estos cambios. Integrar los intereses de los trabajadores para beneficios organizacionales e individuales es una tarea difícil. Los empleados que trabajan para una organización que no tienen una relación afectiva con ella pueden desempeñarse mal y sentir desprecio por la organización. Esta situación que puede provocar bajo rendimiento y otras consecuencias. Por esta razón, es crucial que las organizaciones conozcan no solo el tipo de miembros, sino también el grado de compromiso de estos miembros y una de las consecuencias es intentar elevarlo, teniendo en cuenta el aspecto que afecta el bienestar de sus funcionarios y su desarrollo de la vida profesional con las responsabilidades personales (Barrios y Paravic, 2006).

Sumado a lo anterior el objetivo de estos esfuerzos es aumentar la satisfacción laboral de los empleados, la cual depende del apoyo social que brinda la empresa a la calidad de vida de cada empleado. En este proceso, el núcleo familiar es crucial, ya que estos miembros pueden tener un impacto positivo o negativo en la autoestima de los trabajadores, lo que aumenta la calidad de vida y reduce los riesgos de salud física. (Arrieta E., 2019). Enfatizando este aspecto de la familia y el trabajo (Cooper 1992) señala el tipo de relación que existe entre el trabajo y la familia, que es bidireccional y donde la influencia puede ser de acuerdo. Estos autores examinaron la relación entre el trabajo y la familia; destacaron que, mientras en algunos casos, esa relación es de conflicto, en otros casos es de facilitación, ya que la familia ayuda al trabajador a enfrentar los problemas del trabajo y le brinda apoyo emocional. Por esta razón, las empresas suelen extender sus programas de bienestar laboral al núcleo familiar de sus empleados, pues en la medida que su entorno se sienta a gusto y su núcleo se identifique e involucre con la organización, se genera un sentido estabilidad y confianza cada día más, lo cual aporta a desarrollar mejor productividad sus actividades laborales.

Profundizando en lo expresado anteriormente el concepto de bienestar es entendido por, (Ryff C, 1989 citado en Mosquera Castro, Leal Céspedes, & Montoya Monsalve, 2021) como un listado de dimensiones que tiene cada ser humano, es decir que son inherentes a la existencia del mismo, es decir identificar que emociones positiva aportan a la productividad, las cuales también están condicionadas a unos elementos externos los cuales también influyen en su comportamiento, carácter vida personal. El anterior concepto está relacionado con la administración la cual es entendida como el proceso en el que se diseña, estructura y se mantiene un ambiente adecuado, acorde en el cual los individuos trabajan en la realización de la actividades para el cumplimiento de metas específicas de manera eficaz, en este concepto participan los colaboradores con sus responsabilidades, teniendo como base el cargo y las funciones que de este se desprenda, es decir, gerentes generar valor, planear, organizar, Administración , se encarga de generar productividad de acuerdo a lo expresado por (koontz y otros, 2012)

Conjuntamente la Organización Internacional de Trabajo (OIT) para América Latina y el Caribe , en su estudio realizado para la promoción y prevención de la salud y bienestar, afirma que estos elementos deben de estar directamente relacionados en su misión y visión proyectado a tener un ambiente saludable que gocen de bienestar dentro de la organización cada uno de los colaboradores (Organizacion Internacional del Trabajo OIT, 2019) ; mientras que (Blanch, Sahagún, Cantera, y Cervantes 2010 citado en Rodríguez Díaz, Carvajal Aranedo, & Montenegro de la Barrera, 2018) define bienestar laboral como una reunión de juicio valorativos y reacciones que están relacionadas con el ser humano con respecto a la propia experiencia vivida teniendo como resultado la lo positivo agradable y satisfactorio. No obstante, los esposos Gilbreth quienes realizaron aportes a la administración científica aportando estudios sobre la fatiga y el movimiento, los cuales están relacionados con el bienestar individual del trabajador, ellos afirman que el fin la administración científica debe estar concentrado en aportar al trabajador para desarrollar su máximo potencial, reduciendo la fatiga el trabajador puede mejorar su ánimo y en virtud a ello , aspectos físicos que aportan al bienestar laboral (Frank B. y Lillian M. Gilbreth 1972 citado en Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996)

Por otro lado la motivación es un término que inicio con Frederick Taylor, en la administración científica, dado que allí los gerentes determinaban como sus empleados podrían ejecutar de forma eficiente las tareas repetitivas sin que perdieran la productiva, este sistema de motivación lo reflejaban en recompensas y salarios, si el trabajador producía más ganaba una proporción más de dinero, los gerentes concluían que la motivaciones está relacionada

con la satisfacción de las necesidades sociales, logrando que se sientan importante y útiles (Stoner, Edward, & Gilbert, Administración, 2000).

Dentro de la revisión literaria de Calidad de Vida Laboral, se identificó la teoría de las necesidades que está cimentada en varios autores que presenta diferentes elementos que la rodean alguno de ellos es la teoría de la necesidad de Maslow, quienes con otros investigadores, concluyeron que la repetición de actividades o labores hacen que estas actividades se han aburridas y por ende afectan la motivación y la efectividad, mientras que la relaciones sociales aporten a la motivación, allí concluyeron que los gerentes deben fijar la atención en satisfacer las necesidades sociales de los colaboradores, con la finalidad de mejorar la motivación y por ende afectar positivamente la productividad. Dicha teoría ha traído algunos elementos como: buzón de sugerencia, dotación (uniformes) aportes de los colaboradores a los procesos de evolución organizacional entre otros. Esta teoría presenta que las necesidades biológicas son satisfechas o medianamente satisfechas, surgirán las otras necesidades, esta teoría afirma que las fuerzas de las necesidades van de la mano con el individuo / o colaborador sin embargo predominan las necesidades de autor realización como y sociales (Stoner E. &., 2000).

Los autores (Landy y Becker citado en E. & Stoner 2000) generaron una pirámide de cinco necesidades las cuales son: Necesidades fisiológicas, de seguridad, de pertenencia de estima y de autorrealización, dichos autores afirman que si los individuos satisfacen o en la organización les satisfacen las necesidades físicas las otras necesidades se van satisfaciendo progresivamente. Así mismo, afirman que la teoría de la motivación está sustentada en la en la teoría de las necesidades; esta última teoría resulta un reto que los gerentes de las organizaciones la practican en dos sentidos, el primero es relacionarse con personan que presenta necesidades y el segundo está orientado a que las necesidades de un individuo cambian en el tiempo.

La teoría de las demandas y los recursos naturales es una teoría que aborda la motivación y se enfoca en el rediseño de trabajo, que se define como un conjunto de oportunidades, demandas, limitaciones y responsabilidades que afectan cómo un trabajador experimenta su responsabilidad o tarea. Según esta teoría, se puede comprender, pronosticar y explicar el bienestar del empleado mediante la combinación de elementos como la flexibilidad, los recursos laborales y el deterioro de la salud, las relaciones que se presenta entre las demandas y los recursos laborales, como en las relaciones causales e inversas y, por último, los recursos. Donde (Bakker y Demerouti 2013) afirman que “Las organizaciones deberían ofrecer a sus empleados suficientes retos y

recursos laborales, incluyendo retroalimentación, apoyo social y variedad de tareas”.

Sumado a lo anterior se encuentra la teoría de bienestar psicológico, de acuerdo a (Ryff C, 1989 citado en Mosquera Castro, Leal Céspedes, & Montoya Monsalve, 2021) los elementos, conceptos de la teoría de la motivación de Maslow, Aristóteles entre otros. Ryff propone dimensiones para el modelo de bienestar algunas de ellas son:

- **Autoaceptación:** Es tener y mantener una actitud positiva, pensamientos positivos de uno mismo, aceptarse como es, lo cual aporta positivamente a la salud mental de ser humano, enfrentando los aspectos negativos negativo, teniendo una visión más clara y tranquila de los y sentimientos positivos hacia lo vivido.
- **Relaciones Positivas con los demás:** En este aspecto participan sentimientos como la calidez y actitudes como la confianza, las cuales hacen que la persona que las tiene sea mucho más madura, se relacione con más facilidad y se preocupe más por los demás.
- **Autonomía:** Las personas con alto nivel de autonomía, no se dejan llevar por sus miedos, diferencian muy bien el criterio haciendo valedero, en la toma de decisiones, son personas que tiene la capacidad de tomar decisiones por si mismos, y con autodeterminación.
- **Dominio del entorno:** Habilidad que tiene sobre la persona de y desenvolverse a cualquier entorno, haciendo uso efectivo de las oportunidades, el cual convierte dicho entorno favorable para la satisfacción las propias necesidades psicológicas.

Algunos gobiernos han desarrollado políticas salariales que impulsan la productividad con la ayuda de la tecnología de procedimientos, lo cual es otro aspecto relacionado con la productividad que ha ido tomando diversas formas y rumbos dentro del análisis macroeconómico. Según Mendoza Shaw, Woolfok Gallegos y Zuniga Mazon (2003), existe varios de enfoques para mejorar la productividad que se derivan del análisis cuantitativo, la gestión operativa y las ciencias del comportamiento. Se insiste tanto en los estándares prácticos que han demostrado ser efectivos en algunos contextos como en ayudar a los lectores a elegir el mejor enfoque para su organización.

De igual forma (Mendoza Shaw y otros, 2003) afirma que, en la actualidad, todos están de acuerdo en la importancia de la productividad para mejorar el bienestar del país. El aumento de la productividad es la principal fuente de crecimiento económico en todos los países, ya sean desarrollados o en desarrollo, con economías de mercado o de planificación centralizada. Por lo anterior se puede definir la productividad como el punto en el que los

conocimientos técnicos y los intereses humanos, la tecnología, la gestión y el medio ambiente social y empresarial se encuentran directamente relacionadas

Así mismo (Mendoza Shaw y otros, 2003) define la importancia de la productividad y su medida. Por otro lado, es poco aceptado que la gestión de la productividad sea más importante que simplemente su medición. Este concepto es incluso más importante cuando la dirección decide establecer el mejoramiento de la productividad como su objetivo principal. Es bien sabido que cuando el objetivo principal de una empresa es únicamente minimizar los costos o incrementar las ventas, se producen muchos fracasos. Sin embargo, solo cuando la productividad es el objetivo principal de una empresa, puede integrar y equilibrar los aspectos de la comercialización, los beneficios económicos, los costos de producción, rendimientos, inversiones, incremento en las ventas, incremento en el inventario y producción innovadora.

Importante recordar que lo anterior puede llegar a cumplir si los colaboradores están plenamente satisfechos y respaldados, lo cual debe ser garantizado por un bienestar laboral que proporcione un ambiente sano de aprendizaje, capacitación y evolución constante dentro de la organización.

Para aumentar la productividad, es necesario estar atento a un mundo que cambia rápidamente, aumentando los niveles de adaptabilidad. Incluso los gerentes o directores de empresas más eficientes y esforzados no sobrevivirán si la organización no puede adaptarse a los nuevos desafíos de un entorno cambiante. Así mismo, es importante que para aumentar la productividad en las organizaciones, es necesario identificar las oportunidades originadas en cada reorganización de los mercados, aumentando la capacidad y nivel de adaptación; y para sobrevivir a estos constantes cambios, los gerentes y el nivel directivo de las organizaciones deben reconocer y migrar hacia un medio ambiente en constante mutación de acuerdo a (Prokopenko, 1989 citado en Mendoza Shaw, Woolfok Gallegos y Zuniga Mazon 2003).

Seguidamente (Mendoza Shaw y otros, 2003)) consagra la gestión de los recursos humanos, como un componente crucial para mejorar la productividad. En él se analiza el papel de la dirección en la promoción de la comprensión y el conocimiento de la productividad, el incentivo, la formación y el perfeccionamiento de los trabajadores, así como el desarrollo de nuevas formas de organizar el trabajo.

Otros elementos que se encuentran relacionados con Calidad de Vida Laboral según (Mendoza Shaw y otros, 2003) son:

Gestión de personal

Las personas constituyen un factor importante y prometedor del mejoramiento de la productividad. Como todas las organizaciones combinan dos subsistemas, el técnico y el humano, esos subsistemas deben ser equilibrados para que funcionen con eficacia. Al tratar de lograrlo es común que los decisores cometan tres errores:

- No se deja energía suficiente para mejorar el rendimiento, ya que se gasta en evaluar, recopilar y comunicar datos. La implementación de indicadores que evalúan y midan el rendimiento de sus colaboradores a partir del manual de procesos deben ser incluida en las buenas prácticas por las organizaciones.
- Se confía demasiado en soluciones directas como una tecnología nueva, planes de incentivos, círculos de calidad, etc., que son técnicas eficaces, si se aplican correctamente, pero que desvían recursos hacia vías contraproducentes, si se aplican de manera inapropiada o se adoptan sin el empeño suficiente. Entramos en la discusión que se propone hoy en día y está dada por la inclusión de la tecnología para la mejora de los procesos productivos dentro de la organización. La tecnología puede ser una herramienta poderosa que “ayuda” a la dinámica empresarial, sin embargo, como todo en la vida, como herramienta, debe utilizarse y aplicarse dentro de los parámetros de la lógica y el desarrollo, buscando un equilibrio entre las facilidades que nos proporciona las herramientas tecnológicas y la labor principal del ser humano como protagonista del ejercicio
- Para muchas personas, productividad sigue siendo sinónimo de la reducción de costos tradicional o de un trabajo más duro, pero no necesariamente de un enfoque más inteligente. Esta actitud crea a menudo dificultades en las relaciones de trabajo, aleja a las mejores personas, pone en peligro la calidad, la entrega y los servicios, y puede comprometer las oportunidades futuras en aras de un mejoramiento de los beneficios en corto plazo. Por consiguiente, Es imperativo un análisis más profundo del factor humano y su papel en la mejora de la productividad. Vivimos en un entorno cada vez más duro, agreste, lo cual invita a ser más competitivos en el ámbito laboral y empresarial, lo cual no significa que perdemos el objetivo de producir bajo los estándares de calidad que se deben proponer.

A continuación, los factores que intervienen en la promoción y uso eficaz de la mano de obra como el elemento clave del mejoramiento de la productividad según (Mendoza Shaw y otros, 2003):

la función de la dirección;

- La motivación;
- La participación;
- La capacitación;
- La organización del trabajo.

La función de la dirección

El aumento de la productividad de la organización comienza en el nivel de la dirección porque es principalmente tarea de los directores o gerentes. Los programas de productividad tendrán éxito o fracasarán según sean las actitudes, estrategias políticas y, lo que es más importante, acción de los gerentes y directores (Prokopenko, 1989 citado en Mendoza Shaw, Woolfok Gallegos y Zuniga Mazon 2003). afirman que existen dos tipos de estrategia para mejorar la productividad. El primero requiere una mayor inversión en mano de obra, lo que es muy costoso y toma tiempo para producir resultados. Las organizaciones que son conscientes de la inversión que deben hacer en el recurso humano encuentran en el mediano y largo plazo, resultados que buscaron y determinaron desde la planeación estratégica misma. El segundo se basa en una práctica y un estilo de gestión. La dirección de la organización debe definir su “estilo de dirección” basado en un estudio previo del entorno organizacional, donde el recurso humano sea el referente para definir ese estilo que guiará en buena medida los destinos de la organización.

La función de gestión está relacionada con dos áreas:

- el trabajo y la forma en que está organizado y se ejecuta;
- los trabajadores y el medio ambiente en que trabajan: facilitar las oportunidades para realizar un trabajo productivo.

La principal tarea de la Dirección es apoyar las labores de calidad de los productos y/o servicios y el mejoramiento de la productividad para que la empresa tenga mayores utilidades. Las distintas técnicas, herramientas y programas son, generalmente, utilizadas para reducir costos esto se puede lograr mediante el uso eficiente de los recursos (personas, materiales, maquinaria y métodos). Esto no solo agrega valor al producto o servicio, sino que también lo hace más valioso. También al trabajo en sí mismo. En el mundo actual, la dirección y la alta gerencia se comparten como articulador entre la estrategia organizacional y los colaboradores quienes a su vez aportan desde su experiencia al cumplimiento de los logros y objetivos institucionales.

Motivación de la mano de obra

El segundo elemento es la motivación, y particularmente el refuerzo que produce un cambio de comportamiento en la dirección deseada. Para adoptar la actitud correcta, el

trabajador tiene que considerar su trabajo como una actividad importante que le permite realizarse y que enriquece sus conocimientos profesionales y planes de carrera. Es preciso generar el ambiente para que los trabajadores tengan una mayor conciencia de pertenecer a la organización (Prokopenko, 1989 citado en Mendoza Shaw, Woolfok Gallegos y Zuniga Mazon 2003).

Para lograr la cooperación de los trabajadores se debe compartir con ellos las ganancias resultantes de la productividad, tanto en términos monetarios como no monetarios. El reconocimiento y una sensación de realización del logro complementan las recompensas monetarias. Los trabajadores quieren ver que sus esfuerzos les producen beneficios tangibles (Prokopenko, 1989 citado en Mendoza Shaw, Woolfok Gallegos y Zuniga Mazon 2003).

Dado que la motivación laboral representa un estado deseado por el ser mismo como para quienes lo rodean, el cual es impulsado por necesidades que inducen a generar una actividad, que lo libera de la opresión o que sacia la necesidad existente (Soriano, 2018). Así mismo (Bueno, 1993 citado en Soriano, 2018) define la motivación como "el proceso de surgimiento, mantenimiento y regulación de acciones que producen cambios en el ambiente y que concuerdan con ciertas limitaciones internas (planes, programas)". Además, la motivación laboral puede ser intrínseca o externa, la cuales son definidas por (Naranjo Pereria, 2009) así:

(Ajello, 2003 citado en Naranjo Pereria 2009) define La motivación laboral intrínseca es aquella que surge de la satisfacción que proporciona la realización de una tarea. Se trata de una motivación propia que viene con la persona, se autoestimula y no requiere de una tercera fuente, este directamente relacionada con factores internos. Culturalmente, el reconocimiento del jefe sobre una labor bien realizada debe evolucionar en el sentido que independiente del reconocimiento, el empleado debe cumplir con unas tareas puntuales por las cuales fue contratado. De igual forma (Santrocko, 2002 citado en Soriano, 2018) define la satisfacción que proporciona la realización de una tarea se conoce como motivación laboral intrínseca. Se trata de una motivación interna que viene con la persona y se auto estimula. Este tipo de motivación incluye reconocimientos, premios externos relacionados con la actividad, esta motivación está destinada a desaparecer en el tiempo.

Incentivos no monetarios

En algunas circunstancias los incentivos morales pueden ser más eficaces que los monetarios. La creencia en la motivación moral inició el movimiento hacia una mayor participación de los trabajadores en la gestión, y puede

inducir a los trabajadores a cooperar independientemente de los beneficios monetarios sustentado en (Camargo H David, S.F)

Los recursos incentivos para reforzar los valores y las actividades positivas de los trabajadores incluyen los medios de comunicación y otras formas de publicidad. Sin embargo, la motivación no monetaria no se limita al reconocimiento y a la ética del trabajo. El tiempo con la familia, puede convertirse en un incentivo no monetario para los colaboradores ya que brindar estos espacios de bienestar en familia puede ser un revulsivo para llegar nuevamente con las cargas a tope y desempeñar las labores con más compromiso y responsabilidad (Prokopenko J, 1989)

Participación de los trabajadores

La participación activa de todos los trabajadores en el proceso de cambio es importante para crear el clima y las actitudes de trabajo correctas para la productividad. Los trabajadores pueden participar de múltiples maneras: mediante reuniones, grupos de trabajo, grupos encargados de un cometido, reuniones de estimulación de ideas nuevas, planes para formular sugerencias, círculos de calidad y otras formas. La participación activa de los trabajadores es asimismo esencial para planificar la ejecución y vigilancia de programas de mejoramiento de la productividad y para decidir la distribución de las ganancias derivadas de la productividad. Se debe consultar a los empleados sobre cualquier asunto relacionado con su trabajo. Esto no solo es una responsabilidad moral de la dirección, sino también una forma de motivar a los empleados. Los empleados suelen tener información importante que pueden compartir con la alta dirección. Por lo tanto, es conveniente establecer un entorno en el que los empleados puedan influir en la forma en que se realizan sus tareas y proponer métodos para mejorar ciertos procesos (Muñoz Meneses y otros, S.F).

Capacitación en relación con la productividad

Sólo después de una instrucción, capacitación y perfeccionamiento adecuados puede pasar una persona a ser un recurso valioso, lo cual constituye el factor de productividad más importante. Por consiguiente, la eficacia de los programas de productividad depende de la calidad de la mano de obra y de los gerentes, y de su voluntad de contribuir a mejorar la productividad. Para sumar a la productividad a partir de un proceso serio de capacitación, debemos tener en cuenta los siguientes aspectos:

- qué personas han de perfeccionar sus conocimientos: trabajadores, técnicos, Directores y alta dirección;
- Qué forma se ha de aplicar para ello: educación y capacitación;

— Qué se ha de enseñar: toma de conciencia, comprensión y conocimientos técnicos con respecto a la productividad (Zadecon, S.F)

La construcción e implementación de un buen Plan de capacitación organizacional contribuye a la mejora de los procesos, al perfeccionamiento de los perfiles de los colaboradores y automáticamente, a incrementar los niveles de motivación del recurso humano. Lo anterior exige un esfuerzo financiero por parte de la organización y de un compromiso de respuesta a la invitación de capacitación y educación de todo el equipo de trabajo. Esta combinación será exitosa si todos los interesados aportan desde su rol y su responsabilidad, que, si están bien alineados con los objetivos corporativos, los resultados serán los esperados

La organización del trabajo

La organización del trabajo es un método muy efectivo para mejorar la productividad de las empresas. Por cierto, debe utilizarse en todos los tipos de programas de mejoramiento de la productividad en cualquier nivel: empresa, así como en el nivel del trabajador individual. En diversos países europeos se han utilizado varios métodos de organización del trabajo con éxito (Prokopenko J, 1989).

Uno de los obstáculos de las nuevas formas de organización del trabajo es el hecho de que su espíritu es contrario a un sistema jerárquico y burocrático de dirección y organización. No es sorprendente que las personas acostumbradas a dirigir grandes organizaciones desde la cumbre de una jerarquía sean a menudo escépticas. (Torres 2015)

Calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral (CVL) o calidad de vida en el trabajo (CVT) se basa en una percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos, la misma que cuando es negativa, en términos generales, impacta en el óptimo funcionar de la empresa. (Baitul, 2012 citado en Cruz Velasco 2012).

Estudiar la calidad de vida en el trabajo tiene como propósito responder a las necesidades de un medio ambiente laboral cada vez más exigente (Arguelles 2015 citado en Cruz Velasco 2012), ya que pareciera que se retrocede en este concepto, dado que cada vez un número mayor de empresas optan por estructuras y formas de gestión que tienen como base la deshumanización de las relaciones laborales en busca de mayores niveles de competitividad, productividad y posición en el mercado.

Como parte de esta tendencia surge con mayor fuerza la importancia que en las nuevas formas de gestión empresarial y de recursos humanos actuales adquieren los estudios sobre el tema de calidad de vida laboral.

En las organizaciones, la calidad de vida se ha convertido en un elemento estratégico para atraer y retener talento, los colaboradores modernos buscan más que un salario, buscan un entorno que les proporcione un sentido de propósito, reconocimiento, desarrollo profesional y una cultura organizacional que promueva la salud mental y física. Las empresas que reconocen la importancia de la calidad de vida en el trabajo son más propensas a disfrutar de equipos comprometidos, creativos y resilientes (Cruz Velasco, 2017).

La gestión de la calidad de vida en las organizaciones implica la implementación de políticas y prácticas que fomenten un entorno de trabajo saludable, como programas de bienestar, flexibilidad en los horarios laborales, espacios de trabajo que fomenten la salud y la colaboración y medidas que aborden el estrés y la carga de trabajo. Además (Cruz Velasco, 2017) afirma que la promoción de una cultura inclusiva y el fomento de relaciones interpersonales positivas son fundamentales para mejorar la calidad de vida en el ámbito laboral

Hay importantes estudios que respaldan la relación positiva entre la calidad de vida en el trabajo y el desempeño laboral (Gropel y Kuhl, 2009 citado en Jimenez Figueroa y Gomez Urrutia 2021). Investigaciones han demostrado que las organizaciones que priorizan la calidad de vida experimentan niveles más altos de compromiso, productividad y retención de empleados (De Lange et al., 2003). Además, se ha observado que los empleados satisfechos con su calidad de vida laboral tienden a tener una mejor salud mental y física, lo que se traduce en una disminución de los costos asociados con el ausentismo y la atención médica (Organization World Health, 2003).

Según (Castro y otros, 2018), los diversos factores que componen la calidad de vida laboral están relacionados con el nivel de ingresos y la seguridad que brinda el trabajo. Las características del entorno de trabajo también influyen en el bienestar de un empleado. El estudio también menciona que se revisaron libros, revistas y páginas de internet relacionadas con el tema para determinar los distintos elementos que conforman la calidad de vida laboral, partiendo de los antecedentes, diferentes definiciones, importancia, así como los factores que componen el término.

De igual forma menciona que un lugar de trabajo equilibrado donde los empleados tienen suficientes recursos para satisfacer sus demandas laborales es esencial para su motivación y productividad, así como para su

calidad de vida, asegurando beneficios para la empresa. Además, otros autores mencionan que la implementación de proyectos para mejorar la calidad de vida en las empresas beneficia a empleados y empresas al contar con indicadores, como motivación, mejora en las funciones, nivel de rotación, ausentismo, quejas, satisfacción en el empleo y eficiencia en la organización. Por lo tanto, concluye que una buena calidad de vida laboral puede tener un impacto positivo en la productividad de las empresas.

Finalmente se presentan recomendaciones para mejorar la calidad de vida laboral en una empresa, como, por ejemplo:

- Fomentar un ambiente laboral agradable y seguro.
- Proporcionar oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional.
- Ofrecer salarios justos y equitativos.
- Implementar programas de capacitación y entrenamiento.
- Promover un equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados.
- Fomentar la comunicación y el trabajo en equipo.
- Proporcionar beneficios y prestaciones que mejoren la calidad de vida de los empleados

Conclusiones

De acuerdo la revisión literaria realizada se puede concluir que se presentan los siguientes aspectos relevantes a mencionar:

El concepto de bienestar se debe entender desde la perspectiva como una lista de características que posee cada ser humano, es decir, que son inherentes a su existencia, pero también están influenciadas por factores externos que afectan su comportamiento, su estilo de vida personal.

El bienestar laboral entendido como la percepción individual o colectiva de realización y aceptación en la organización empresarial es un asunto sensible, complejo y trascendente en los procesos de creación de valor económico en las empresas, su complejidad se da por ser un recurso intangible de naturaleza no financiera, con impacto directo sobre efectividad de aumentar o disminuir (fortalecer o debilitar) los inductores de valor.

El bienestar laboral se concibe de manera particular en cada equipo o proceso empresarial; el equipo comercial construye y expresa el bienestar laboral con actitudes diferentes a otros equipos, ejemplo, al equipo o proceso financiero, al equipo legal o logístico. Parte de la complejidad implica identificar, potencializar y explotar las individualidades del trabajador como fundamento para la construcción del bienestar colectivo

El reto del (CEO) es comprender que el bienestar laboral es una palanca al servicio de los procesos de creatividad en la investigación e innovación; las inversiones en bienestar laboral deben ser entendidas como rentables en todas las etapas del ciclo vital de un producto o de un servicio.

De acuerdo a los elementos que componen una organización tales como estructuras políticas, cultura, valores, planeación, objetivos entre otros, la organización puede decidir dónde intervenir para mejorar el bienestar laboral de sus empleados así mismo la organización y sus políticas deben ser activas como reactivas al Plan de bienestar laboral con el fin de que la reacción tenga como objetivo reducir los efectos negativos que pueden tener los trabajadores al intervenir en las consecuencias que generan el bienestar laboral.

Construir la percepción de bienestar requiere involucrar los demás elementos de la organización, como la infraestructura física, la estructura organizacional, definición de políticas, definición de funciones, formulación de objetivos de cada trabajador, división y la organización como sistema; los objetivos deben estar apropiadamente articulados, que al final de cada ciclo sean tangible los logros (medición de logros) pudiendo asignar razonablemente los incentivos y las correcciones; lo anterior debe ser visto como una producción en línea, donde cada unidad de producto o servicio incorpora el grado de bienestar laboral, siendo identificada en la satisfacción del cliente/consumidor.

Referencias Bibliográficas

- Arenas, C. (7 de julio de 2023). personio.es . Obtenido de <https://www.personio.es/glosario/bienestar-laboral/>
- Arenas. (1993). El bienestar laboral en el marco de la legislación del trabajo y la seguridad social en Colombia. Seminario de bienestar y desarrollo humano en la empresa.
- Arguelles, L. Q. (2015). <http://www.scielo.org.co>. Recuperado el 15 de 09 de 2023, de <http://www.scielo.org.co>: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n45/2145-941X-pege-45-58.pdf>
- Arias F. (2012). El Proyecto de Investigación. Venezuela: Episteme C.A.
- Arrieta E., C. M. (2019). Adgnosis, 8(8), p.73-90 DOI: 10.21803/adgnosis.v8i8.361. Obtenido de Dialnet - Análisis de las necesidades de bienestar laboral de los empleados de las universidades en la región caribe.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 107-115.
- Barbosa Valderrama, E. J., & Rios Gamboa, L. A. (1020 de 2022). Repositorio.uniagustiniana.edu.co. Obtenido de Repositorio.uniagustiniana.edu.co: <https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/>
- Barrios y Paravic, 2. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 14(1), 136–41. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281421858019>
- Calderon, C. (2003). ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO EN PUESTO DE TRABAJO SELECCIONADO. España: Revista de Investigación En Turismo y Desarrollo Local.
- Calderon, M. y. (2003).
- Camargo H David. (S.F). www.eumed.net/libros-gratis/2005/dfch-fun/f30.htm. Recuperado el 2024, de www.eumed.net/libros-gratis/2005/dfch-fun/f30.htm: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2005/dfch-fun/f30.htm>
- Castro, P., Hernandez, J., Vargas, R., Kathia, L., Laura, G., & Ivonne, T. (2018). <http://www.reibci.org>. Obtenido de <http://www.reibci.org>: <http://www.reibci.org/publicados/2018/dic/3200115.pdf>
- Colciencias. (2016). www.colciencias.gov.co. Obtenido de Programa de bienestar laboral: www.colciencias.gov.co
- Computrabajo. (25 de 06 de 2022). www.computrabajo.com. Obtenido de www.computrabajo.com: <https://co.computrabajo.com/empresas/empresas-de-telecomunicaciones-en-bogota-dc>
- Cooper. (1992). <https://dialnet.unirioja.es>. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/528>: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/528>
- Cruz Velasco, J. E. (2012). www.redalyc.org. Recuperado el 20 de 06 de 2023, de www.redalyc.org: <https://www.redalyc.org/journal/646/64659525004/html/>
- Cruz Velazco, J. (14 de Diciembre de 2017). www.redalyc.org. Obtenido de www.redalyc.org: <https://www.redalyc.org/journal/646/64659525004/html/>
- Danna, K. &, & Griffin, R., D. (1999). Health and Well-Being in the Workplace: A Review and Synthesis of the Literature. *Journal of Management*, 25(3), 357–84. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/014920639902500305>.
- Duarte, G. (29 de julio de 2020). www.research.net. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/343456441_Dos_tipos_de_estrategia_para_mejorar_la_productividad
- Hermosa Rodriguez, A. (2021). Bienestar Laboral en Tiempos de Cambios [Grabado por O. Herrera]. Bogota, Bogota, Colombia.
- Jimenez Figueroa, A., & Gomez Urrutia, V. (2009). <https://dialnet.unirioja.es>. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es>: <https://dialnet.unirioja.es>
- koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administracion un perpespetiva Global y Empresarial*. Mexico: Mac Graw Hill.
- Labanda Carlos. (20 de 02 de 2023). www2.deloitte.com/co. Obtenido de www2.deloitte.com/co: <https://www2.deloitte.com/co/es/pages/finance/article/s/econosignal-tendencias-de-industrias-colombia.html>
- Martinez. (2008). <https://revistas.unav.edu>. Obtenido de <https://revistas.unav.edu/index.php/estudios-sobre-educacion/article/view/4643/4004>: <https://revistas.unav.edu/index.php/estudios-sobre-educacion/article/view/4643/4004>
- Mejia Ceballos, Laca Arocena, & Gondora Rezola. (24 de Julio de 2009). redalyc.org. Obtenido de redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/291/29111983012.pdf>
- Mendoza Shaw, F., Woolfok Gallegos, L., & Zuniga Mazon, E. (24 de Abril de 2003). www.revistainvestigacionacademicasinfrontera.uniso.n.mx. Recuperado el 20 de Mayo de 2024, de www.revistainvestigacionacademicasinfrontera.uniso.n.mx: <https://revistainvestigacionacademicasinfrontera.uniso.n.mx/index.php/RDIASF/>

27. Muñoz Meneses, C., Muñoz castillo , A., Isaza Morales, D., Manjarres Rubio, J., & Pamplona Castaño , A. (S.F). www.academia.edu. Recuperado el 25 de 03 de 2024, de www.academia.edu: https://www.academia.edu/34134584/Versi%C3%B3n_Final_Working_paper_Grupal_V2
28. Naranjo Pereria, M. (20 de Marzo de 2009). redalyc.org/pdf. Obtenido de redalyc.org/pdf: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>
29. Organización Internacional del Trabajo OIT. (2019). Panorama Kaboral 2019 AmÉrica Latina y Caribe. Lima: organización Internacional del Trabajo.
30. Organization World Health. (2003). World Health Organization. Investigación.
31. Prokopenko J. (25 de 06 de 1989). www.academia.edu/32295757/GESTION_DE_LA_PRODUCTIVIDAD_Manual_pr%C3%A1ctico. Recuperado el 20 de 05 de 2024, de www.academia.edu/32295757/GESTION_DE_LA_PRODUCTIVIDAD_Manual_pr%C3%A1ctico: https://www.academia.edu/32295757/GESTION_DE_LA_PRODUCTIVIDAD_Manual_pr%C3%A1ctico
32. Requena , F. (1993). Clasificación del bienestar laboral en dos categorías: satisfacción en la vida y satisfacción en el trabajo. Reis.
33. Rodriguez Diaz, V., Carvajal Araneda, K., & Montenegro de la Barrera, N. (2018). Recursos Laborales como Predictores de actitud hacia Cambio Organizacional y Bienestar. 43.
34. Roman castillo, R. E., & Smida, A. (15 de 08 de 2017). <https://revistas.unal.edu.co>. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co>: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/62373/59320>
35. Rues. (20 de 02 de 2023). www.rues.org.co. Obtenido de www.rues.org.co: <https://www.rues.org.co/>
36. Soriano, M. (14 de Febrero de 2018). dialnet.unirioja.es. Obtenido de dialnet.unirioja.es: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=209932>
37. Stoner, E. &. (2000). administración.
38. Stoner, J., Edward, F., & Gilbert, D. (2000). Administracion. En J. Stoner, E. Freeman, & D. Gilbert, Administracion (pág. 488). Mexcio: Perarson.
39. Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). Administración. Mexico: Pearson.
40. Torres, A. (1 de enero de 2015). www.research.net. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/283456441-Obstaculos_de_las_nuevas_formas_de_organizacion_del_trabajo
41. Vigoya. (2002).
42. Zadecon. (S.F). zadecon.es/area-educativa/por-que-la-productividad. Recuperado el 7 de 05 de 2023, de <https://zadecon.es/area-educativa/por-que-la-productividad>